



DRK Kliniken Berlin



Kooperation
für Transparenz
und Qualität im
Gesundheitswesen

KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2009/2 für Krankenhäuser

Krankenhaus:	DRK Kliniken Berlin
Institutionskennzeichen:	261101561 Westend 261100384 Wiegmann Klinik 261100070 Mitte 261101311 Köpenick
Anschrift:	Westend, Spandauer Damm 130, 14050 Berlin Wiegmann Klinik, Spandauer Damm 130, 14050 Berlin Mitte, Drontheimer Straße 39-40, 13359 Berlin Köpenick, Salvador-Allende-Straße 2-8, 12559 Berlin
Ist zertifiziert nach KTQ[®] mit der Zertifikatnummer:	2015-0022 KHVB
durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:	QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH, Bramsche
Gültig vom:	26.03.2015
bis:	25.03.2018

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kategorien	8
1 Patientenorientierung	9
2 Mitarbeiterorientierung	11
3 Sicherheit	13
4 Informations- und Kommunikationswesen	15
5 Führung	16
6 Qualitätsmanagement	17

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 Rettungsdiensteinrichtungen.

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.

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

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 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 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 die **DRK Kliniken Berlin** 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

Mehr als 3.400 Mitarbeiter sorgen in den DRK Kliniken Berlin dafür, dass unsere Patienten die bestmögliche medizinische und pflegerische Betreuung erhalten. Als gemeinnütziger Berliner Klinikverbund mit vier Krankenhäusern und einem Pflegeheim* bieten wir ein umfassendes medizinisches Leistungsspektrum an. Als Akutkrankenhäuser mit rund um die Uhr geöffneten Zentralen Notaufnahmen gewährleisten die Einrichtungen an ihren Standorten in Berlin-Charlottenburg, Köpenick und Mitte die regionale Gesundheitsversorgung.

Einerseits sind wir ein traditionsreiches Unternehmen mit fast 150-jähriger Geschichte, andererseits bieten wir als moderner Klinikbetrieb Hightech-Medizin auf höchstem Niveau an. Unser Leitbild orientiert sich an dem Motto des Klinikträgers, der DRK-Schwesterschaft Berlin e.V.: „Menschen helfen Menschen.“

Darüber hinaus leistet die DRK-Schwesterschaft Berlin e. V. mit ihrem staatlich anerkannten Bildungszentrum für Pflegeberufe mit 280 Ausbildungsplätzen einen wichtigen Beitrag für die Aus- und Weiterbildung qualifizierter Pflegekräfte im Land Berlin. Die DRK Kliniken Berlin sind als akademisches Lehrkrankenhaus der Charité – Universitätsmedizin Berlin anerkannt.

DRK Kliniken Berlin | Köpenick

Seit 100 Jahren ist das Krankenhaus Köpenick im Bezirk Treptow-Köpenick ein fester Bestandteil der Krankenhausversorgung im Land Berlin. In unseren 15 Fachabteilungen und 6 Spezialzentren versorgen mehr als 1.100 Mitarbeiter rund 65.000 Patienten jähr-



DRK Kliniken Berlin | Köpenick



DRK Kliniken Berlin | Mitte

lich und es kommen mehr als 1.000 Kinder zur Welt. Der Standort verfügt über 510 genehmigte Betten.

DRK Kliniken Berlin | Mitte

Die DRK Kliniken Berlin | Mitte in der Drontheimer Straße im Wedding waren das erste Krankenhaus, das die DRK-Schwesternschaft Berlin e. V. seit 1975 als gemeinnütziger Träger betreibt. In unseren 8 Fachabteilungen und 6 Spezialzentren versorgen mehr als 500 Mitarbeiter rund 35.000 Patienten jährlich. Der Standort verfügt über 260 genehmigte Betten.

DRK Kliniken Berlin | Westend



[DRK Kliniken Berlin | Westend](#)

Die DRK Kliniken Berlin | Westend befinden sich seit Oktober 1991 auf dem Gelände des ehemaligen Universitätsklinikums Charlottenburg am Spandauer Damm 130 und verfügen über 507 genehmigte Betten.

In unseren 15 Fachabteilungen und 12 Spezialzentren versorgen 1.300 Mitarbeiter rund 80.000 Patienten jährlich. Rund 2.500 Kinder kommen in unserer Geburtsklinik im Jahr wohl behalten zur Welt.

Die Besonderheit unseres traditionsreichen Krankenhauses besteht in der Verbindung von ärztlicher und pflegerischer Kompetenz und Fürsorge mit einer außergewöhnlichen Architektur und einem patientenfreundlichen Ambiente. Die Grünanlagen und insbesondere die Aue vermitteln den Eindruck einer Parklandschaft und bieten kranken, wie auch gesunden Menschen, Raum und Gelegenheit, aufzuatmen.

DRK Kliniken Berlin | Wiegmann Klinik

Die 1948 gegründete private Berliner Wiegmann Klinik ist die älteste psychosomatische Fachklinik Deutschlands und wurde im Jahr 2004 unter dem Namen DRK Kliniken Berlin | Wiegmann Klinik mit 50 genehmigten Betten in den gemeinnützigen Verbund der DRK Kliniken



[DRK Kliniken Berlin | Wiegmann Klinik](#)

Berlin integriert. Unsere Einzeltherapie ermöglicht ein individuelles Therapiekonzept,

das an die spezifischen Krankheitsbedingungen angepasst wird. Unsere zusätzlichen therapeutischen Angebote werden durch unsere multiprofessionellen Teams angeboten.

* Nicht Teil dieser KTQ-Zertifizierung

Die KTQ-Kategorien

1 Patientenorientierung

Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

Durch ein strukturiertes Aufnahmemanagement, bereits im Vorfeld der stationären Behandlung, gewährleisten wir unseren Patienten eine umfassende Vorbereitung auf den Klinikaufenthalt. Eine gleichmäßige Auslastung und Belegung aller Abteilungen und Räumlichkeiten, unter Berücksichtigung der vorhandenen Ressourcen, wird angestrebt. Regelungen zur Bettenbelegungssteuerung werden interdisziplinär und fachübergreifend klinikspezifisch festgelegt. Die Standorte der DRK Kliniken Berlin sind mit dem öffentlichen Nahverkehr sehr gut erreichbar. Eine Beschilderung erfolgt sowohl auf den Straßen, als auch in den Standorten selbst. Parkplätze stehen zur Verfügung. Auf dem Gelände sowie im Bereich der Notaufnahme befinden sich Behinderten- und Notfallparkplätze.

Leitlinien

Die Versorgung unserer Patienten basiert auf dem aktuellen Stand wissenschaftlicher Erkenntnisse und orientiert sich an den Leitlinien der medizinischen Fachgesellschaften und den pflegerischen Expertenstandards, klinische Behandlungspfade sind eingeführt. Im Intranet sind Standards bzw. Richtlinien und Anweisungen eingestellt und für alle Mitarbeiter einsehbar. Sie unterliegen dem Revisionsdienst und werden in haus- und disziplinübergreifend besetzten Arbeitsgruppen überarbeitet.

Unsere Patienten und, sofern vom Patienten gewünscht, ihre Angehörigen, werden in alle Behandlungsschritte und Maßnahmen der Betreuung/Versorgung aktiv miteinbezogen. In persönlichen Gesprächen klären wir ausführlich über alle geplanten Behandlungsschritte, über Chancen und Risiken sowie Behandlungsalternativen auf. Zusätzlich stellen wir verständliches Informations- und Aufklärungsmaterial zur Verfügung. Bei der Aufnahme erfragen wir individuelle Wünsche und Bedürfnisse unserer Patienten und beziehen diese in die Planung der notwendigen Therapie mit ein. Patientenverfügungen werden im Behandlungsprozess respektiert. Umfangreiche Beratungsangebote, Kontakte zu Selbsthilfegruppen, intensive Unterstützung der Angehörigen im weiteren Behandlungsverlauf werden u.a. vom Sozialdienst angeboten.

Information und Beteiligung des Patienten

Unsere Patienten und, sofern vom Patienten gewünscht, ihre Angehörigen, werden in alle Behandlungsschritte und Maßnahmen der Betreuung/Versorgung aktiv miteinbezogen. In persönlichen Gesprächen klären wir ausführlich über alle geplanten Behandlungsschritte, über Chancen und Risiken sowie Behandlungsalternativen auf. Zusätzlich stellen wir verständliches Informations- und Aufklärungsmaterial zur Verfügung. Bei der Aufnahme erfragen wir individuelle Wünsche und Bedürfnisse unserer Patienten und beziehen diese in die Planung der notwendigen Therapie mit ein. Patientenverfügungen werden im Behandlungsprozess respektiert. Umfangreiche Beratungsangebote, Kontakte zu Selbsthilfegruppen, intensive Unterstützung der Angehörigen im weiteren Behandlungsverlauf werden u.a. vom Sozialdienst angeboten.

Service, Essen, Trinken

Der Raumbedarf und die Raumausstattung entsprechen den landesgesetzlichen Vorgaben Berlins, den hygienischen Vorschriften und den funktionalen Ansprüchen der Abteilungen. Dies beinhaltet Zimmer mit einem höhenverstellbaren Bett, Beistelltisch mit ausziehbarem Tablett, barrierefreier Zugang, WC, Waschmöglichkeit/Dusche/Sichtschutz, Patientenrufanlage und je Bett/Patient ein abschließbares Schrankteil. Aufenthaltsräume, Besprechungsräume, Raum der Stille, Cafeteria, Einkaufsmöglichkeiten, Bibliotheken, Bistros, bzw. die Cafeteria und Behindertengerechte Sanitärräume werden vorgehalten. Für die Versorgung der Patienten mit Essen und Trinken werden täglich drei Menüs (Vollkost, leichte Kost und davon abgeleitete Diäten und vegetarische Kost) angeboten. Ernährungsphysiologische Beratung wird durch Diätberaterinnen durchgeführt. Für die Raucher sind separate Raucherecken auf dem Gelände eingerichtet.

Kooperationen

Der Klinikverbund ist eng mit vielen Kooperationspartnern verzahnt, um unseren Patienten eine umfassende Behandlung zu gewährleisten. Unterschiedliche Zentren zur interdisziplinären Zusammenarbeit wurden gegründet. Hierzu zählen u.a. Brustzentren, Darmzentren, die Stroke Unit und das Lungenkrebszentrum. Innerhalb der Kliniken erfolgt eine Zusammenarbeit mit den anderen Fachbereichen, u.a. über das Konsiliarwesen. Auf den Fachabteilungsebenen wird mit Selbsthilfegruppen und Hilfevereinen kooperiert, mit dem Ziel einer umfassenden, ganzheitlichen Betreuung.

Erstdiagnostik und Erstversorgung

Alle drei Kliniken sind als Notfallkrankenhäuser ausgewiesen und stellen 365 Tagen im Jahr die Notfallversorgung und Aufnahmeversorgung sicher. Dazu stehen spezielle Notaufnahmen mit geschultem Personal an allen Standorten zur Verfügung. Durch lückenlose, zielgerichtete Kommunikation zwischen den Beteiligten ist eine reibungslose Übernahme des Patienten von Notarzt, bzw. Rettungsdienst, aber auch in die stationäre Versorgung oder ambulante Betreuung gewährleistet. Eine Erst-Einschätzung nach einem Triage-System gewährleistet eine schnelle, bedarfsgerechte, medizinisch umfassende, ärztliche Erstversorgung.

Ambulante Versorgung

Ein umfangreiches Angebot an Spezial-Sprechstunden liegt an allen Standorten vor. Für Patienten mit Arbeitsunfällen bieten die DRK Kliniken Berlin eine D-Arzt-Sprechstunde im Westend und in Köpenick an. Patienten erhalten nach Einweisung durch den niedergelassenen Arzt einen Termin für ambulante Diagnostik und Behandlung in der entsprechenden Abteilung. Das Leistungsspektrum wird ständig im Internet aktuell gehalten.

Ambulante Operationen

Ambulante Operationen sind an allen Standorten möglich. In Köpenick und Westend stehen eigene Bereiche zur Verfügung, die die dazu notwendige Infrastruktur aufweisen. Die Planung, Durchführung und entsprechende Weiterversorgung von Patienten zur ambulanten Operation ist festgelegt. Damit werden für die Patienten, bei entsprechender Indikation, stationäre Aufenthalte vermieden und dies unter den Versorgungsstrukturen der Kliniken mit all ihren Möglichkeiten.

Stationäre Versorgung

Stationäre Diagnostik und Behandlungsplanung

Bei stationären Patienten erfolgen innerhalb von 24 Stunden das ärztliche und pflegerische Assessment und die Behandlungsplanung. Risiken, Lebensumstände und Erwartungen an die medizinisch pflegerische Versorgung von Seiten des Patienten und der Angehörigen werden besprochen und nach Möglichkeit berücksichtigt. Diagnostik und Behandlungsplanung orientieren sich an den geltenden Leitlinien und an entsprechend eingeführten Behandlungspfaden. Die interdisziplinäre und multiprofessionelle Abstimmung wird im Rahmen von gemeinsamen Visiten/Besprechungen und Übergaben getroffen. Dabei werden bereits Nachsorge-Aspekte berücksichtigt. Die Umsetzung der Behandlung erfolgt gemeinsam mit allen an der Behandlung Beteiligten. Individuelle Beratungsangebote unterstützen den Patienten über die stationäre Behandlung hinaus.

Therapeutische Prozesse

Eine angemessene Therapie, unter Berücksichtigung der Leitlinien und der Expertenstandards, wird sichergestellt. Die Zuordnung zu einer Fachabteilung erfolgt diagnosebezogen oder bei Aufnahme auf eine Überwachungseinheit nach vorgegebenen Aufnahmekriterien. Die medizinische Behandlung der Patienten erfolgt entsprechend dem Facharztstandard. In allen Bereichen der DRK Kliniken Berlin ist ein einheitliches Schmerzmanagement eingeführt. Maßnahmen zur Prophylaxe und Vermeidung von Nebenwirkungen werden in der Therapie- und Pflegeplanungen berücksichtigt und entsprechend der internen Verfahren durchgeführt.

Operative Verfahren

Operationsstatut sowie Leitfäden und Standards für den OP-Bereich und die Anästhesie regeln die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung operativer Eingriffe. Die Operationsbereitschaft ist rund um die Uhr gewährleistet. Unsere Patienten werden im Vorfeld der OP ausführlich über OP-Methoden und OP-Ablauf aufgeklärt. Vor, während und nach der Operation erfolgt die Betreuung durch qualifiziertes Fachpersonal. Eine OP-Checkliste und das Team-time-out ermöglicht größtmögliche Sicherheit für Patienten. Das Verfahren orientiert sich an den Ausführungen des Aktionsbündnisses für Patientensicherheit. Eine patientenorientierte Schmerztherapie wird prä- und postoperativ durchgeführt.

Visite

Die Visite ist ein zentrales Informations- und Kommunikationsinstrument zur Koordinierung und Absprache der Behandlung mit dem Patienten und allen an der Behandlung Beteiligten. Fachtermini werden im Gespräch mit dem Patienten vermieden. Die Visitenzeiten und -häufigkeiten sind in den DRK Kliniken Berlin klinikspezifisch geregelt und werden dem Patienten mitgeteilt. Klinikspezifisch werden an allen Standorten der DRK Kliniken Berlin Pflegevisiten zur Sicherstellung und Überprüfung der Pflegequalität durchgeführt. Jede Visite wird dokumentiert. Auf Wunsch des Patienten werden die Angehörigen in die Visite einbezogen.

Teilstationär, Prästationär, Poststationär

Eine prä- und poststationäre Behandlung wird von den Kliniken angeboten. Durch die Nutzung verschiedener Versorgungsformen wird ein Optimum zwischen den Bedürfnissen des Patienten, seines Umfeldes und denen der Klinik erreicht, um damit den stationären Aufenthalt zu verkürzen. Bei Beginn der stationären Behandlung liegen durch prästationäre Organisation alle notwendigen Befunde vor und der weitere Verlauf ist festgelegt. Poststationär werden u.a. Befunde und die weiterführende Behandlung besprochen und OP-Verläufe überprüft. Teilstationäre Strukturen finden sich in den DRK Kliniken Berlin in der Kinder- und Jugendpsychiatrie, der Geriatrie Köpenick und der Wiegmann Klinik.

Übergang in andere Bereiche

Entlassung

Die Entlassungsplanung beginnt in dem Klinikverbund bereits am Aufnahmetag und erstreckt sich über den gesamten Behandlungsprozess. Kontinuierlich erfolgt die Einschätzung, ob ein nachstationärer Versorgungsbedarf oder ein Bedarf an Heil- und Hilfsmitteln nach dem stationären Aufenthalt notwendig ist. Alle wichtigen Informationen bezüglich des weiteren Verhaltens nach dem Krankenhausaufenthalt, der Medikamenteneinnahme und weiterer notwendiger Maßnahmen werden durch die ärztlichen und pflegerischen Mitarbeiter mit dem Patienten besprochen. Der Sozialdienst übernimmt die Organisation der nachsorgenden Einrichtung und berät den Patienten und seine Angehörigen hinsichtlich einer geeigneten Hauskrankenpflege oder Rehabilitationseinrichtung. Alle Patienten erhalten für den weiterbehandelnden Arzt einen Entlassungsbrief, in dem alle wichtigen Informationen zum stationären Aufenthalt enthalten sind. Ein Transport wird nach Bedarf organisiert.

Kontinuierliche Weiterbehandlung

Eine nahtlose und indikationsgerechte Betreuung durch eine optimale Zusammenarbeit zwischen aktuellem und nachfolgendem Betreuungsteam wird sichergestellt. Das therapeutische Team kümmert sich um die Terminabsprache mit den ambulanten bzw. stationären Nachsorgeeinrichtungen. Der Arztbrief sichert den Informationsfluss bezüglich der medikamentösen Versorgung und den bisher stattgefundenen Behandlungen. Heil- und Hilfsmittel werden vorher rezeptiert, über die Sanitätshäuser angefordert und ggf. geliefert. Die Versorgung mit Medikamenten wird bis zum nächstmöglichen Arztkontakt sichergestellt. Der Pflegeüberleitungsbogen sichert die Kontinuität der pflegerischen Behandlung bei Patienten mit Pflegebedarf.

Umgang mit sterbenden Patienten

Wir behandeln Sterbende mit Respekt und Würde, Angehörige werden nach Wunsch mit einbezogen. Ärzte und Pflegekräfte werden durch Psychologen und das Ethikkomitee unterstützt. Der Sterbende soll den seelsorgerischen Beistand erhalten, den er sich wünscht. Die Beratung, Betreuung und Behandlung sterbender Patienten erfolgt individuell auf die Bedürfnisse des Patienten abgestimmt. Vorliegende Patientenverfügungen werden berücksichtigt.

Umgang mit Verstorbenen

In den DRK Kliniken Berlin gibt es Regelungen zum adäquaten, würdevollen Umgang mit Verstorbenen. Für Angehörige existieren Kondolenzkarten, welche diese einfühlsam auf die Verfahrensweisen in dem Klinikverbund hinweisen und ihnen Hilfestellung für das weitere Vorgehen nach dem Tode liefern. In den geburtshilflichen Abteilungen ist der Umgang mit still geborenen Kindern eigens geregelt.

2 Mitarbeiterorientierung

Personalplanung

Planung des Personalbedarfs

Zur Planung des Personalbedarfs wird jährlich aus dem Wirtschaftsplan ein Personalbudget erstellt. In Leistungsgesprächen werden das medizinische Fallspektrum, die stationären Fallzahlen und deren Fallschwere sowie neue Behandlungsangebote besprochen und notwendige Stellen, aber auch notwendige Qualifizierungsmaßnahmen, abgeleitet. Zur Orientierung werden die aktuellen Kennzahlen der InEK als Vergleichsgrößen hinzugezogen. Die Planungen berücksichtigen die aktuellen Veränderungen im Gesundheitswesen.

Personalentwicklung / Qualifizierung

Die Personalentwicklung ist darauf ausgerichtet, eine bestmögliche Aufgabenerledigung bei gleichzeitig größtmöglicher Zufriedenheit aller Beteiligten zu erreichen. Die Personalentwicklung beginnt bereits bei einer strukturierten Einarbeitung und ergänzt sich durch Fort- und Weiterbildungsangebote. In Mitarbeiter-

gesprächen zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten werden die Mitarbeiter beurteilt und ihre persönlichen Entwicklungsziele vereinbart. Die erforderlichen Qualifikationen sind durch Stellen- u. Aufgabenbeschreibungen festgelegt. Gesetzliche Vorgaben werden fortlaufend beobachtet und daraus entstehender Qualifizierungsbedarf ermittelt und umgesetzt. Es existieren zahlreiche innerbetriebliche Fortbildungsangebote.

Einarbeitung von Mitarbeitern

Neue Mitarbeiter werden anhand eines einheitlichen, allgemeinen Einarbeitungskonzeptes und in speziellen Bereichen mit einem spezifischen Einarbeitungsplan eingearbeitet. Alle neuen Mitarbeiter werden durch erfahrene Kollegen oder Fachärzte in die Besonderheiten ihres Aufgabenbereiches eingearbeitet.

Das Mitarbeitergespräch zum Ende der Probezeit wird von beiden Seiten als Feedbackgespräch geführt.

Ausbildung

Das Ausbildungsangebot im Pflegebereich umfasst die Ausbildung in den Fachrichtungen der Gesundheits- und Krankenpflege, der Gesundheits- und Kinderkrankenpflege sowie der Operationstechnischen Assistenz. Auszubildenden wird ein umfangreiches theoretisches und praktisches Wissen vermittelt und in Hospitationen überprüft. Praxisanleiter und Mentoren betreuen die Auszubildenden in der Praxis. Das Bildungszentrum für Pflegeberufe ist für den Ablauf der Ausbildung verantwortlich. Als akademisches Lehrkrankenhaus der Charité - Universitätsmedizin Berlin werden PJ-Studenten ausgebildet. Die DRK Kliniken Berlin bilden zusätzlich zum Kaufmann/Kauffrau im Büromanagement aus.

Fort- und Weiterbildung

Die DRK Kliniken Berlin geben den Mitarbeitern die Möglichkeit, sich so zu qualifizieren, dass sie entsprechend der medizinischen, gesetzlichen und sonstigen Entwicklung fachgerecht eingesetzt werden können. Das Fort- und Weiterbildungsprogramm für die Mitarbeiter ist umfangreich gestaltet. Weitere Möglichkeiten zur Wissenserweiterung sind: Fachliteratur und -Zeitschriften, Zugang zum Internet u. Intranet, Seminarbesuche, Teilnahme an internen u. externen Schulungen u. Kongressen, Durchführen von Hospitationen sowie Rotationen. Für Fortbildungsveranstaltungen werden Räumlichkeiten, Ausstattung, Trainer u. Trainingsprogramme zur Verfügung gestellt. Pflichtfortbildungen für Mitarbeiter zum Brandschutz, Hygiene und Reanimation werden regelmäßig angeboten und gewissenhaft besucht.

Mitarbeiterorientierter Führungsstil

Grundsätze einer mitarbeiterorientierten Führung sind im Leitbild verankert. Die sieben Grundsätze des DRK sind für alle Mitarbeiter verbindlich. Die Mitarbeiter werden frühestmöglich in die Entwicklungsarbeit der Kliniken mit einbezogen. Arbeitsgruppen und Kommissionen werden interdisziplinär und hierarchieübergreifend besetzt und ermöglichen somit eine breite Beteiligung.

Geplante und gesetzliche Regelungen zur Arbeitszeit

Grundlagen für die Arbeitszeiten- und Urlaubsregelung sind gesetzliche und tarifliche Bestimmungen. Sowohl bei der Dienstplanung, als auch bei der Arbeitszeitgestaltung werden Mitarbeiterwünsche intensiv berücksichtigt. Ein EDV-gestütztes Dienstplanprogramm wird im Pflegebereich eingesetzt, der flächendeckende Ausbau ist in Umsetzung.

Mitarbeiterideen, - Wünsche und - Beschwerden

Ein Meldesystem "POP" (Prozess Optimierungsprotokoll) ist eingeführt, mit dem jeder Mitarbeiter seine Probleme/Arbeitshindernisse und Verbesserungsvorschläge melden kann. Zusätzlich gibt es ein prämiertes Ideenmanagement. Das Aufzeigen von Schwachstellen/Fehlern und/oder Missständen ist eine erwünschte Leistung des Mitarbeiters, die einen positiven Einfluss auf die Entwicklung des Unternehmens hat und wird von den Führungskräften aktiv gefördert.

3 Sicherheit

Arbeitsschutz

Die Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen im Arbeitsschutz werden in den DRK Kliniken Berlin von der Fachkraft für Arbeitssicherheit und für relevante Bereiche benannte Sicherheitsbeauftragte sichergestellt. Übergeordnetes Gremium ist der Ausschuss für Arbeitssicherheit. Die Grundregeln sind für alle Mitarbeiter zur Einsicht im Intranet hinterlegt. Schulungsmaßnahmen erfolgen in Form von internen Fortbildungsveranstaltungen. Durch Arbeitssicherheitsbegehungen, während des laufenden Betriebes, werden die Bereiche überprüft. Die Gesundheit der Mitarbeiter ist den DRK Kliniken Berlin ein hohes Gut.

Brandschutz

Die Sicherheit unserer Patienten und Mitarbeiter hat höchste Priorität. In zugänglichen Bereichen hängen Flucht- und Rettungspläne. Durch Brandmeldetechnik und in notwendigen Bereichen zusätzlich installierten Löschanlagen sowie geschultem Personal in Theorie und Praxis, kann bei Ausbruch eines Brandes die Gefahr für Patienten und Mitarbeiter sowie der entstehende Sachschaden minimiert werden. Die Einhaltung des Brandschutzes wird im Unternehmen durch den Brandschutzbeauftragten sowie zwei Brandschutzhelfer in enger Zusammenarbeit mit den technischen Leitern sichergestellt. Die Mitarbeiter werden regelmäßig in Brandschutzschulungen unterwiesen, Brandschutz- und Evakuierungsübungen finden statt.

Umweltschutz

Die DRK Kliniken Berlin achten kontinuierlich auf einen sparsamen Umgang mit Strom und Wasser sowie auf exakte Abfalltrennung bzw. bewusste Abfallvermeidung. Um dieses Ziel zu erreichen, ist ein Abfallbeauftragter bestellt. Als zusätzliche Hilfe für aufkommende Entsorgungsfragen ist im Intranet ein Abfallhandbuch hinterlegt. Investitionen werden in energiesparende Maßnahmen getätigt. Trennsysteme für Abfall sind vorhanden.

Katastrophenschutz

Die DRK Kliniken Berlin sind in den Katastrophenschutz des Landes Berlin eingebunden. Durch eine umfangreiche Planung, unter Berücksichtigung der verschiedensten möglichen Szenarien sowie der örtlichen Gegebenheiten, sind wir auf Großschadensereignisse mit einer hohen Anzahl an Verletzten vorbereitet. Ein Katastrophenplan für alle Standorte liegt vor. Organisation und Koordination der Katastrophenschutzthemen obliegt der AG-Sicherheit. Interne und vom Senat durchgeführte Übungen werden regelmäßig abgehalten.

Nichtmedizinische Notfallsituationen

Nichtmedizinische Notfallsituationen und Gefahrenbereiche wurden identifiziert. Hierzu gehören Ausfall Medien (Elektrische Energie, Trinkwasser, Gas), Ausfall EDV Systeme, Brand, Bombendrohung und der Ausfall von technischen Einrichtungen. Das Vorgehen bei Ausfall der technischen Infrastruktur ist für alle Standorte geregelt. Entsprechende Rufbereitschafts- und Störungsdienste sind eingerichtet. Verfahren wurden erprobt.

Patientensicherheit

Schutz des Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung

Um die Sicherheitskultur insgesamt zu unterstützen und die Mitarbeiter zu sensibilisieren, sind in den DRK Kliniken Berlin Patientensicherheitsziele entwickelt und umgesetzt worden. Bereits bei der Aufnahme erfolgt bei allen Patienten eine Einschätzung von möglichen Sicherheitsrisiken mittels anerkannter Erhebungsinstrumenten. Maßnahmen zur Vorbeugung werden abgeleitet. Es existieren Regelungen zum Schutz vor Eigen- und Fremdgefährdung. Zum Schutz vor Eingriffs- oder Seitenverwechslungen werden Checklisten verwendet. Jeder Patient erhält ein Identifikationsarmband.

Medizinisches Notfallmanagement

Die Versorgung von vital bedrohten Patienten ist in einem standortübergreifenden Notfallkonzept festgelegt. Die Durchführung erfolgt durch geschultes Personal. Die Reanimationsschulungen werden professions- und fachübergreifend durchgeführt. Die Alarmierungskette ist geregelt und schriftlich festgehalten. Eine Notrufnummer ist an jedem Standort eingerichtet. Abteilungintern erfolgen fachspezifische Fort-, Aus- und Weiterbildungen.

Hygienemanagement

Der ärztliche Leiter (auch Vorsitzender der Hygienekommission) ist für die Sicherstellung der Krankenhaushygiene verantwortlich. Ihm zur Seite stehen Hygienefachkräfte und ein externer Krankenhaushygieniker. Zusätzlich gibt es in jeder Fachabteilung hygienebeauftragte Ärzte. Hygienepläne und Verfahrensanweisungen sind für alle Mitarbeiter einsehbar. Regelmäßige Begehungen und Schulungen der Mitarbeiter zu hygienerelevanten Aspekten werden durchgeführt. Erkannte Verbesserungspotentiale werden umgesetzt. Auf besondere Situationen, wie z.B. Gefahr von Ebola Erkrankten, wird durch die Einleitung präventiver Maßnahmen zielgerichtet reagiert.

Hygienerrelevante Daten

Die Erhebung hygienerrelevanter Daten erfolgt systematisch und umfassend. Die Ergebnisse geben Auskunft über den jeweils aktuellen Stand der Hygiene im Haus. Häufungen von Infektionen können frühzeitig erkannt und durch geeignete Maßnahmen entgegengewirkt werden. Die DRK Kliniken Berlin beteiligen sich zudem an der Surveillance nosokomialer Infektionen im Rahmen von KISS-Modulen. Die Daten stehen allen Entscheidern in der Klinik zeitnah zur Verfügung und werden auch in der Hygienekommission beraten.

Infektionsmanagement

Umfangreiche Maßnahmen zur Infektionsverhütung und zum Umgang mit Infektionserregern sind in verschiedenen Anweisungen beschrieben. Gezielte Screenings bereits bei der Aufnahme helfen Gefahren frühzeitig zu managen. Es finden regelmäßige Pflichtfortbildungen zum Thema Hygiene statt. Regelmäßige Hygienebegehungen überprüfen die Einhaltung der Richtlinien. Damit kann auch zeitnah auf erforderliche Veränderungen reagiert werden.

Arzneimittel

Die DRK Kliniken Berlin verfügen über eine hauseigene Zentralapotheke. Medikamentenbestellung, Lagerung und Umgang mit Medikamenten sind geregelt. Eine Arzneimittelkommission ist eingerichtet. Für die Herstellung von Medikamenten existieren Herstellungsanweisungen und Herstellungsprotokolle, die den Vorgaben der Apotheken-Betriebsordnung folgen. Unerwünschte Arzneimittelwirkungen werden an den Apotheker oder die Arzneimittelkommission der deutschen Ärzteschaft gemeldet werden. Patienten mit Studienmedikamenten sind zentral im hausübergreifenden Zentrum für klinische Forschung registriert. Der Umgang mit Studienmedikamenten ist geregelt. Regelmäßige, auch externe, Begehungen sichern die Qualität.

Blutkomponenten und Plasmaderivate

Das Institut für Labormedizin der DRK Kliniken Berlin ist für die Sicherstellung der Versorgung mit Blut und Blutprodukten für alle Standorte verantwortlich. Mit dem Blutspendedienst des DRK Nordost besteht ein Liefervertrag. Ein Transfusionshandbuch ist im Intranet hinterlegt und beinhaltet alle gesetzlichen und internen Regelungen sowie alle relevanten Informationen. Eine Transfusionskommission befasst sich mit den Fragen des Umganges mit Blut und Blutprodukten. Transfusionsbeauftragte unterstützen bei der Umsetzung aller Regelungen und Schulungen der Mitarbeiter. Plasmaderivate werden von der Zentralapotheke verwaltet und ausgegeben.

Medizinprodukte

Das Medizinprodukte-Gesetz und die Medizinprodukte-Betreiberverordnung sind geregelt und umgesetzt. Zuständig für die Reparatur und die Instandhaltung von Geräten ist die hausinterne Medizintechnik. Geräteverantwortliche und -beauftragte Personen sind benannt; die Einweisungen werden in Einweisungslisten nach Gerätetyp dokumentiert. Gerätebücher und Bedienungsanleitungen liegen vor. Beschaffungen erfolgen nach vorgegebenen Regeln.

4 Informations- und Kommunikationswesen

Aufbau und Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie

Der Auf- und Ausbau des Krankenhausinformationssystems (KIS) mit dem Ziel einer elektronischen Patientenakte wird stetig vorangetrieben. Ein EDV-Sicherheitskonzept/Ausfallkonzept ist erarbeitet und umgesetzt. Ein Intranet dient als Kommunikations- und Informationsplattform über alle Standorte. Der Zugang ins Internet steht, auf Antrag, allen Mitarbeitern zur Verfügung.

Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Handhabung, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten bei der Dokumentation und Führung der Patientenakte sind in verschiedenen Verfahren geregelt. Für die Dokumentation von Patientendaten wird eine in Teilen elektronische Patientenakte und die papiergebundene Akte genutzt. Ein Zunehmen der elektronischen Akte ist zu verzeichnen. Archive sind in den DRK Kliniken Berlin eingerichtet und nach Archivordnung geregelt. Die Vorgaben werden regelmäßig überprüft.

Verfügbarkeit von Patientendaten

Eine Archivordnung und ein Konzept für die elektronische Krankenakte regeln den Zugriff auf alle Patientendaten. Berechtigte Mitarbeiter haben jederzeit Zugriff auf die für ihre Arbeit notwendigen Informationen. Über das KIS sind Befunde, Laborergebnisse, Arztbriefe und vieles mehr stets abrufbar. Der Zugang zum Archiv und den archivierten Patientendaten ist in der Archivordnung geregelt. Über die Verfahren ist sichergestellt, dass bei Aufnahmen von Patienten jederzeit auf Vorbefunde zurückgegriffen werden kann. Damit wird eine Kontinuität in der Behandlung gewährleistet.

Information der Krankenhausleitung

Die vorhandenen Informationsstrukturen sorgen dafür, dass die Krankenhausleitung alle für die Steuerung des Klinikums relevanten Informationen erhält. In regelmäßig tagenden Gremien und Kommissionen sind entweder Mitglieder der Klinikleitung anwesend oder werden durch Protokolle zeitnah informiert. Dazu dient ein monatliches Berichtswesen mit betriebswirtschaftlichen Kennzahlen und Leistungsdaten für die einzelnen Standorte und Gruppen.

Informationsweitergabe (intern/extern)

Die Unternehmenskommunikation ist verantwortlich für die interne Kommunikation, den Internet- und Intranet-Auftritt sowie für das Marketing der DRK Kliniken Berlin. Die Pressesprecherin ist der Mittler zu den Medien und der Öffentlichkeit. Sie ist als Stabsstelle direkt der Geschäftsführung zugeordnet. Die Pressearbeit unterstützt die strategische Ausrichtung der DRK Kliniken Berlin.

Für die interne Regelkommunikation sind die Verantwortlichkeiten analog zur Linienorganisation geregelt. Die Kommunikation der Abteilungen untereinander erfolgt auf Leitungsebene in den Konferenzen (Chefarztbesprechung, Sitzungen Pflege und Service, Leitungskreissitzungen) sowie in Gremien und Kommissionen. Eine Kommunikation der medizinischen Fachabteilungen bei medizinischen Fragestellungen erfolgt in den regelmäßigen fachübergreifenden Besprechungen (z. B. Tumorkonferenz, M & M Konferenzen, Röntgenbesprechungen). Für allgemeine, interne Informationen stehen Intranet und gezielte Mitteilungsblätter zur Verfügung.

Telefonzentrale und Empfang

Die Telefonzentralen und Pforten sind 24h/365 Tage im Jahr erreichbar. Die Mitarbeiter stehen den Patienten und Angehörigen, aber auch externen Anrufern stets zur Verfügung, um nötige Informationen weiterzuleiten und Auskünfte zu geben. Die Mitarbeiter sind im Kommunikationsverhalten geschult. Die Bereiche verfügen über alle Informationen, die zur Erfüllung der Aufgaben erforderlich sind. Diese werden zeitnah zur Verfügung gestellt.

Regelung zum Datenschutz

Der Datenschutz hat hohe Priorität. Die Mitarbeiter werden auf die Einhaltung des Datenschutzes bei Einstellung verpflichtet. Ein externer Datenschutzbeauftragter ist benannt. Dieser ist für die Erstellung und Aktualisierung des Sollkonzeptes Datenschutz verantwortlich. Ein Zugriffs- und Berechtigungssystem für das EDV-System ist eingerichtet und schützt so vor unberechtigten Zugriffen auf Patienten- und Mitarbeiterdaten. Die elektronische Unternehmenssicherheit ist auf dem aktuellen Stand der Technik. Die Einhaltung der Regeln wird überprüft.

5 Führung

Unternehmensphilosophie und -kultur

Vision, Philosophie und Leitbild

Die DRK-Schwesternschaft Berlin und somit all ihre Einrichtungen und deren Mitarbeiter orientieren sich an den sieben Grundsätzen des Roten Kreuz: Menschlichkeit, Unparteilichkeit, Neutralität, Unabhängigkeit, Freiwilligkeit, Einheit und Universalität. Bei der Gestaltung des Leitbildes wurden Unternehmen und Umfeld, Patienten und Kunde, Struktur und Organisation sowie Führung und Zusammenarbeit berücksichtigt. Das Motto der DRK-Schwesternschaft Berlin ist "Menschen helfen Menschen". Ein gemeinsames Logo dient der gemeinsamen Außerdarstellung.

Durchführung vertrauensbildender und - fördernder Maßnahmen

Unter vertrauensfördernden Maßnahmen verstehen die DRK Kliniken Berlin alle Aktivitäten mit dem Ziel, die Kommunikation mit und zwischen den Mitarbeitern zu fördern. Dabei soll das Vertrauen in die Entscheidungen der Führungskräfte und der gegenseitige Respekt der Mitarbeiter untereinander gestärkt werden. Spezielle Schulungen werden angeboten. Zahlreiche Maßnahmen, u.a. die Einrichtung eines Kindergartens, wurden initiiert und umgesetzt. Ziel ist es, eine vertrauensvolle und begeisternde Arbeitsplatzkultur zu gestalten.

Ethische und kulturelle Aufgaben sowie weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse

In den DRK Kliniken Berlin werden alle Patienten unabhängig von Weltanschauung, Religion, Herkunft und sozialem Status bestmöglich medizinisch versorgt und respektvoll behandelt. Der gleiche respektvolle Umgang wird mit Angehörigen und Besuchern sowie unter den Mitarbeitern gepflegt. Die DRK Kliniken Berlin sind ein freier gemeinnütziger, nicht konfessionell gebundener Träger und unterstützen Patienten in ihren Bedürfnissen nach seelsorgerischer Betreuung und Ausübung ihrer Religion. Zu übergeordneten Fragen zur klinischen Ethik unterstützt ein Ethikkomitee mit Leitlinienentwicklung. Moderatoren führen bei Bedarf ethische Fallbesprechungen auf den Stationen durch.

Strategie und Zielplanung

Das medizinische Leistungsspektrum und die Entwicklung der Kliniken sind Gegenstand eines kontinuierlichen Prozesses der Unternehmenssteuerung. Die Zielplanung erfolgt unter Berücksichtigung von internen und externen Einflussfaktoren. Strategietagungen und Führungskräfte-Workshops unterstützen die Geschäftsführung bei der Planung. Das Leitbild der DRK Kliniken Berlin bildet den Handlungsrahmen für die Zielplanung. Die Zielplanung mündet in einen konkreten Wirtschafts- und mehrjährigen Maßnahmenplan je Einrichtung.

Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

Die DRK Kliniken Berlin suchen und pflegen partnerschaftliche und vertrauensvolle Kooperationen. Die Auswahl der Kooperationen hat immer das Ziel, die Qualität der Dienstleistungen für Patienten und Einweiser zu verbessern sowie das Leistungsspektrum der Kliniken weiterzuentwickeln. Wir bieten ein breites Spektrum an öffentlichen Informationsveranstaltungen für Patienten und Angehörige an und führen regelmäßig Fachvorträge und Weiterbildungen für den ärztlichen Bereich durch.

Festlegung einer Organisationsstruktur

Mittels eindeutiger Organisationsstruktur sind konkrete Verantwortlichkeiten geschaffen, um strategische und operative Ziele effizient und effektiv umzusetzen. Gleichzeitig wird dadurch die Transparenz erhöht. Veränderungen in der Organisationsform fallen in das Entscheidungsspektrum der Geschäftsführung bzw. der jeweiligen Bereichsleiter und werden im Organigramm festgehalten und transparent gemacht.

Effektivität und Effizienz der Arbeitsweise der Führungsgremien

In den DRK Kliniken Berlin sind Leitungsgremien und Kommissionen in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorgaben eingerichtet. Die Mitglieder der jeweiligen Gremien und Kommissionen sind benannt, Terminierung, Aufgaben und Zielsetzungen sind festgelegt. Die Ergebnisse der Gremien und Kommissionen werden der Geschäftsleitung mitgeteilt.

Innovation und Wissensmanagement

Die Umsetzung von Innovationen erfolgt primär in interdisziplinären Projektgruppen, in denen Führungskräfte und Mitarbeiter eingebunden sind. Zur Optimierung des wissenschaftlichen Arbeitens und des Wissensmanagements wird mittels Online-Zugang ein Volltextzugriff auf über 2.000 Zeitschriften und Bücher im Bereich Medizin und Gesundheit (Clinical Key, Springer, Thieme, etc.) bereitgestellt. Die Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten der DRK Kliniken Berlin sind umfassend.

Externe Kommunikation

Zur Information der Öffentlichkeit werden neben Printmedien und Internet auch Fortbildungsveranstaltungen und Besucherführungen genutzt. Die Verantwortlichkeiten der Planung liegen bei der Geschäftsführung. Die Umsetzung erfolgt durch die Unternehmenskommunikation. Eine kontinuierliche Pressearbeit erfolgt durch die Pressesprecherin in Absprache mit der Geschäftsführung. Im Intranet ist ein Presseleitfaden für alle Mitarbeiter des Unternehmens, insbesondere mit Hinblick auf krisenhafte Ereignisse, hinterlegt.

Aufbau und Entwicklung eines Risikomanagements

Zielsetzung des Risikomanagements ist die Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit und der Zukunftspotentiale der Klinik durch frühzeitiges Erkennen von medizinischen und finanziellen Risiken. Die Einhaltung gesetzlicher Regelungen wie z.B. Hygienemanagement, Arbeits- und Brandschutz, Fort- und Weiterbildungen dienen dazu, Risiken zu vermeiden. In regelmäßigen Internen Audits wird die Umsetzung kontrolliert. Die DRK Kliniken Berlin haben Fehlermeldesysteme etabliert und analysieren in den entsprechenden Arbeitsgremien die Meldungen, um aus unerwünschten Ereignissen und "Beinahe-Fehlern" zu lernen. Seit 2013 wird am CIRS Forum Berlin teilgenommen.

6 Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagementsystem

Organisation

Exzellente Leistungen für Patienten und Kunden, Mitarbeiter und die Gesellschaft werden angestrebt und die Qualität der Arbeit wird kontinuierlich verbessert. Dies ist im Leitbild verankert. Eine strukturierte Einführung eines klinikinternen Qualitätsmanagements hat lange Tradition. Die Struktur des Qualitätsmanagement ist wie folgt gegliedert: Die Geschäftsführung leitet die Qualitätskommission, deren Mitglieder sind aus jedem Standort, interdisziplinär und interprofessionell zusammengesetzt. Die Qualitätskoordination organisiert das Qualitätsmanagement hausübergreifend.

Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung

Die Identifikation, Priorisierung und Festlegung wesentlicher Prozesse wird abgeleitet aus der Kernaufgabe der Klinik oder aus spezifischen Fragestellungen/Anforderungen. Kernprozesse der Patientenbehandlung (Medizinische und pflegerische Leistungen) und Subprozesse (administrative/organisatorische Prozesse) wurden identifiziert. Behandlungspfade finden sich in der Entwicklung. Wichtige Kernprozesse werden in Verfahren geregelt.

Patientenbefragung

In allen sieben Tumorzentren werden einmal jährlich mit einem intern entwickelten standardisierten Fragebogen Zufriedenheitsbefragungen bei Patienten durchgeführt. Eine Auswertung erfolgt jährlich. Die Ergebnisse werden in den jeweiligen Zentrums-Steuererteams besprochen und den betroffenen Mitarbeitern zugänglich gemacht. Die Zentrumsleitung ist für die Einleitung und Umsetzung von Maßnahmen verantwortlich.

Befragung externer Einrichtungen

Die Kontakte zu externen Kunden wie Zuweisern oder Kooperationspartnern werden primär in der Verantwortung der Kliniken/Bereiche gepflegt. Die Einweiserbefragungen in den Tumorzentren werden alle drei Jahre, mit Unterstützung des QM, mit einem intern erstellten, standardisierten Fragebogen durchgeführt und die Ergebnisse in den jeweiligen Steuergremien diskutiert.

Mitarbeiterbefragung

Auf Anregung der Geschäftsführung wurde nach vorausgegangenen Befragungen in 2014 wieder eine Mitarbeiterbefragung durchgeführt. Alle Mitarbeiter im Verbund wurden befragt. Dazu wurde ein externer Anbieter unter dem Fokus der möglichst umfassenden Fragestellungen und eines großen Benchmarks ausgewählt. Die Abteilungsleiter erhalten die Ergebnisse für ihre Mitarbeiter und mit externem Vergleich als Präsentation aufbereitet, um mit ihren Mitarbeitern Analysen durchzuführen und ggf. Verbesserungsmaßnahmen zu ergreifen.

Umgang mit Wünschen und Beschwerden

Ziele, Verantwortlichkeiten und Ablauf des Beschwerdemanagements sind festgehalten. Das zentrale Lob- und Beschwerdemanagement ist im Bereich Operatives Geschäft direkt der Geschäftsführung der DRKB unterstellt. Alle Meldungen, schriftlich u. mündlich, werden entsprechend Verfahren sowie dem Prozessablauf zeitnah und vertrauensvoll bearbeitet und beantwortet. Eine strukturierte Erfassung und Auswertung der eingehenden Beschwerden wurde eingeführt. Alle Beschwerden werden zentral bearbeitet und die Ergebnisse sind Bestandteil des Qualitätsmanagements.

Erhebung und Nutzung von qualitätsrelevanten Daten

Daten zur internen Qualitätssicherung und Sammlung qualitätsrelevanter Daten sowie Daten des CIRS werden genutzt. Die Verantwortung für die Erhebung qualitätsrelevanter Daten liegt in den Abteilungen und Bereichen des Unternehmens, die Aufbereitung der Daten erfolgt hauptsächlich im Medizincontrolling. Die Auswertungen werden in den für den jeweiligen Sachverhalt zuständigen Gremien besprochen. Methodik und Verfahren der vergleichenden bzw. externen Qualitätssicherung

Die Kliniken beteiligen sich an den gesetzlich vorgeschriebenen Maßnahmen zur Qualitätssicherung. Zusätzlich wird über die Krankenhaushygiene an verschiedenen KISS-Modulen des Nationalen Referenzzentrum teilgenommen. Grundsätze, Ziele, Verantwortlichkeiten und Abläufe sind geregelt. Die Ergebnisse werden ausgewertet und in den Fachbereichen besprochen. Verbesserungsmaßnahmen zur Erhöhung der Qualität werden abgeleitet und umgesetzt.

Methodik und Verfahren der vergleichenden bzw. externen Qualitätssicherung

Die Kliniken beteiligen sich an den gesetzlich vorgeschriebenen Maßnahmen zur Qualitätssicherung. Zusätzlich wird über die Krankenhaushygiene an verschiedenen KISS-Modulen des Nationalen Referenzzentrum teilgenommen. Grundsätze, Ziele, Verantwortlichkeiten und Abläufe sind geregelt. Die Ergebnisse werden ausgewertet und in den Fachbereichen besprochen. Verbesserungsmaßnahmen zur Erhöhung der Qualität werden abgeleitet und umgesetzt.