



## **KTQ-QUALITÄTSBERICHT**

zum KTQ-Katalog Rettungsdienst 1.0 für Rettungsdiensteinrichtungen

<b>Einrichtung:</b>	Eigenbetrieb Rettungsdienst Wesermarsch
<b>Anschrift:</b>	Poggenburger Straße 7 26919 Brake
<b>Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer:</b>	2015-0020 RD
<b>durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:</b>	QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH, Bramsche
<b>Gültig vom:</b>	20.03.2015
<b>bis:</b>	19.03.2018

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Vorwort der KTQ®</b>	<b>3</b>
<b>Vorwort der Einrichtung</b>	<b>5</b>
<b>Die Kategorien</b>	<b>7</b>
1 Patientenorientierung	8
2 Mitarbeiterorientierung	12
3 Sicherheit	14
4 Informations- und Kommunikationswesen	17
5 Führung	18
6 Qualitätsmanagement	21

## 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 Informations- und Kommunikationswesen,
- die Führung und
- das Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

Im Rahmen der Selbstbewertung hat sich die Rettungsdienstleistung zunächst selbst beurteilt. Anschließend wurde durch ein mit Rettungsdienstexperten besetztes Visitorenteam eine externe Prüfung der Rettungsdienstleistung – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

---

<sup>1</sup> 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 der Rettungsdiensteinrichtung das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht.

Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 57 Kriterien des KTQ-Kataloges 1.0 Rettungsdienst.

Wir freuen uns, dass der **Eigenbetrieb Rettungsdienst Wesermarsch** 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. 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**

Die Notfallrettung ist ein wichtiger Bestandteil der Daseinsfürsorge für Bürgerinnen und Bürger im Landkreis Wesermarsch und wird durch den eigenständigen Betrieb der beiden größten Rettungswachen, sowie ergänzend durch die externe Beauftragung drei weiterer Rettungswachen gewährleistet.

Als eigenständige Organisationseinheit des Landkreises Wesermarsch, möchte der Eigenbetrieb Rettungsdienst Wesermarsch, eine qualitativ hochwertige und bedarfsgerechte notfallmedizinische Versorgung für die Bevölkerung im Landkreis Wesermarsch sicherstellen. Mit gut ausgebildetem und motiviertem Personal, einer modernen Fahrzeugflotte und einer umfangreichen Ausstattung an modernen Medizinprodukten, stellt sich der Eigenbetrieb Rettungsdienst 365 Tage im Jahr seiner Verantwortung.

Aktuell hält der Eigenbetrieb Rettungsdienst mit seinen ca. 50 Mitarbeitern vier Rettungswagen, zwei Krankenwagen und zwei Notarzteinsetzfahrzeuge im Regelbetrieb vor.

Die steigenden Einsatzzahlen der letzten Jahre, der demografische Wandel und die ständige Entwicklung im Bereich der Medizin, machen es für einen Rettungsdienst heute notwendig, sich strukturiert und innovativ an die sich verändernden Gegebenheiten anzupassen.

Auch der Eigenbetrieb Rettungsdienst Wesermarsch hat sich, genau wie sein Umfeld, in den letzten Jahren stark weiterentwickelt. Ein wichtiger Motor für diese Weiterentwicklung war der Ausbau unseres Qualitätsmanagementsystems und die Bearbeitung des KTQ Katalogs Rettungsdienst mit dem Ziel der externen Zertifizierung nach den KTQ Maßstäben.

Mit der Wahl der Zertifizierung nach KTQ, haben wir uns bewusst für ein hochgestecktes Ziel entschieden, um dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess einen kräftigen Schub zu geben und alle unsere Mitarbeiter für das Qualitätsmanagement zu begeistern. Der KTQ Katalog gibt klare Anforderungen vor, welche zum Wohle der Patienten, aber auch der Mitarbeiter in der Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems Berücksichtigung finden müssen. Aber gerade die klaren Anforderungen machten das Qualitätsmanagement für unsere Mitarbeiter greifbarer, so dass von Beginn an eine hohe Akzeptanz erreicht werden konnte.

Dieser Umsetzung hat sich der Eigenbetrieb Rettungsdienst seit 2013 gestellt und konnte die externe Visitation, durch die fachlich geschulten Visitoren der KTQ, im Februar 2015 erfolgreich abschließen.

Der hier vorliegende Qualitätsbericht gibt die Umsetzungen und Stärken des Eigenbetriebs Rettungsdienst Wesermarsch wieder, welche durch die KTQ Visitoren vorgefunden wurden. Wir sind stolz, durch die nun erfolgte externe Zertifizierung, die hohe Qualität unserer Dienstleistungen und Standards, durch die Umsetzung eines effektiven und effizienten Qualitätsmanagementsystems, bewiesen zu haben.

Gemeinsam mit unseren Partnern der Johanniter Unfall-Hilfe, dem Deutschen Roten Kreuz, der Deutschen Lebens-Rettungs-Gesellschaft, dem Technischen Hilfswerk, der Feuerwehr und der Polizei, werden wir auch in Zukunft für die Sicherheit der Bürgerinnen und Bürger im Landkreis Wesermarsch sorgen.

Rudi Schulenberg  
Betriebsleiter

Jan Hoffmann  
stellv. Betriebsleiter

# Die KTQ-Kategorien

## **1 Patientenorientierung**

### **Sicherung der Einsatzbereitschaft**

Die personelle Einsatzbereitschaft wird über eine Personalbedarfsberechnung nach gesetzlichen Anforderungen vorgenommen. Für kurzfristige Ausfälle ist eine permanente Rufbereitschaft eingerichtet. Im Falle von Krankheitswellen oder langfristigen Ausfällen wurde ein Pool von qualifizierten Aushilfen geschaffen, welche durch die Dienstplaner bei Bedarf eingesetzt werden. Mit jeder Dienstübergabe werden sämtliche Gerätschaften, Materialien und die Einsatzfahrzeuge nach Checklisten geprüft.

### **Alarm und Ausrücken der Rettungsmittel**

Die Alarmierung der Rettungsmittel erfolgt über die Großleitstelle Oldenburger Land. Die Mitarbeiter werden mittels digitalen Meldeempfängern alarmiert und rücken dann umgehend zu den Einsätzen aus. Rückfallebenen für den Ausfall der Alarmierungstechnik sind mittels Diensthandy, Wachen-Festnetzanschlüssen und Digitalfunk geschaffen. Die Ausrückzeiten werden monatlich ausgewertet und auf den Rettungswachen veröffentlicht. Eine Alarmierung der dienstfreien Mitarbeiter für Großschadenslagen ist mittels SMS-Alarmierung durch die Großleitstelle möglich.

### **Anfahrt zum Patienten**

Alle unsere Rettungsmittel verfügen über ein GPS-gestütztes Telematik-System, welches bereits bei Alarmierung der Mitarbeiter die Einsatzdaten über den Einsatzleitrechner erhalten hat und direkt mit der Navigation beginnt. Durch die permanente Erfassung der Positionen unserer Fahrzeuge kann die "kürzeste Fahrzeugstrategie" verfolgt werden und kann so deutliche Zeitvorteile für Notfallpatienten bringen. Als Rückfallebene werden Kartenmaterialien und für größere Objekte auch Übersichtskarten auf den Fahrzeugen vorgehalten. Für den Zugang zu besonderen Objekten werden auch entsprechende Zugangsmöglichkeiten vorgehalten. Unsere Mitarbeiter werden zum Einsatz von Sonder- und Wegerechten gemäß StVO geschult.

Auch im Krankentransport erfolgt die Disposition der Krankentransportwagen über die Großleitstelle Oldenburger Land über das Telematik-System und dem Anspruch, möglichst alle Terminwünsche einzuhalten.



## **Ersteinschätzung der Notfallsituation**

Wir haben einen Algorithmus entwickelt, der das Eintreffen am Einsatzort regelt. Dieser wird den Mitarbeitern in jährlichen Schulungen verinnerlicht und regelmäßig überprüft. Der Eigenschutz unserer Mitarbeiter und die optimale, zeitnahe und nach neusten medizinischen Erkenntnissen durchgeführte Versorgung des Patienten stehen dabei im Vordergrund. Jeder Mitarbeiter verfügt über persönliche Schutzausrüstung gemäß GUV R-2106.

## **Anwendung von Leitlinien und Vorgabedokumenten**

Der ärztliche Leiter Rettungsdienst hat für alle am Rettungsdienst beteiligten Organisationen im Landkreis Wesermarsch einheitliche Behandlungsalgorithmen freigegeben. Unsere Mitarbeiter werden jährlich auf die jeweils aktuellen Algorithmen geschult. Eine Freigabe von erweiterten Maßnahmen für besonders zeitkritische Notfallsituationen und die persönliche Zertifizierung der Mitarbeiter, für die freigegebenen Maßnahmen, wurde etabliert. Die regelmäßige Prüfung der Algorithmen mit aktuellen Leitlinien wird vorgenommen. In Schulungen werden unseren Mitarbeitern die neusten Entwicklungen in der Notfallmedizin vermittelt. Unsere Rettungsmittel verfügen über die neusten medizinischen Geräte gemäß aktueller Leitlinien der Notfallmedizin. Eine ausführliche Dokumentation nach standardisiertem Dokumentationsschema wurde etabliert.

## **Auswahl der Zielklinik**

Bei der Auswahl der Zielkliniken orientieren sich unsere Mitarbeiter und Notärzte an den Algorithmen und Vorgaben aktueller Leitlinien. So werden bei bestimmten Notfallsituationen Fachkliniken angefahren, da diese die optimale Weiterversorgung des Patienten sichern. Die Anmeldung erfolgt direkt durch unsere Rettungsmittel, bzw. in zeitkritischen Einsätzen auch über die Großleitstelle Oldenburger Land. Entsprechende Übersichten und Kontaktlisten liegen auf unseren Rettungsmitteln vor.

## **Patientenversorgung während des Transportes**

Während des Transportes erfolgt eine Behandlung nach neusten medizinischen Standards bzw. nach unseren Algorithmen. Eine sichere und schonende Lagerung wird je nach Notfallsituation und Patientenwunsch realisiert. Umfangreiche Sicherungsmaßnahmen für einen sicheren Transport sind in unseren Rettungsmitteln vorhanden. Mittels Monitoring wird die gesamte Transportzeit die aktuelle Situation des Patienten überwacht und ggf. weitere Maßnahmen ergriffen. Bei vitaler Verschlechterung während des Transportes kann ein Notarzteeinsatzfahrzeug im Rendezvous-System angefordert werden.

## **Versorgung ohne Transport**

Sollte nach Erhebung der Basis-Maßnahmen eine ambulante Versorgung vor Ort ausreichend sein, wird dieses umfangreich dokumentiert und dem Patienten entsprechend mitgeteilt. Verweigert ein geschäftsfähiger Patient den Transport, so wird dieses gegen Unterschrift auf dem dafür vorgesehenen Protokoll, nach der Aufklärung der möglichen medizinischen Konsequenzen, unterschrieben. Bei nichtgeschäftsfähigen Patienten greift ggf. das PsychKG oder das Betreuungsrecht. Hierzu sind unsere Mitarbeiter als Vollzugsbeamte bestellt und haben entsprechende Schulungen erhalten.

## **Übergabe des Patienten an die Zielklinik**

Die Übergabe des Patienten erfolgt in einem strukturierten Übergabegespräch zwischen unseren Mitarbeitern und dem aufnehmenden Personal. Ein ausführliches schriftliches Protokoll gemäß DIVI-Standard wird mit übergeben, auch werden hier die übergebenen Eigentümer der Patienten und deren Begleitunterlagen eingetragen. Bei Übergaben von zeitkritischen Patienten wird eine Übergabe nach Möglichkeit nach dem standardisierten ABCDE-Schema.

## **Übergabe des Patienten in andere Einrichtungen**

Die Übergabe von Patienten an andere Einrichtungen wie Pflegeheime oder den häuslichen Pflegedienst erfolgen anhand von Protokoll und ggf. Entlassungspapieren bzw. Übergabe der entlassenden Einrichtung. Eine Übergabe von Patienteneigentum und Begleitunterlagen wird auf dem Protokoll dokumentiert.

## **Sterben und Tod**

Eine amtliche Todesfeststellung erfolgt ausschließlich durch den Notarzt. Das Vorgehen bei Verstorbenen ist geregelt, der Beginn von Reanimationsmaßnahmen wurde schriftlich festgelegt. Bei ungeklärten oder unnatürlichen Todesfällen wird die Polizei hinzugezogen. Unsere Mitarbeiter werden zum Umgang mit Angehörigen der Verstorbenen geschult und sensibilisiert. Die Hinzuziehung von Notfallseelsorgern oder Kriseninterventionsteam ist etabliert und das Prozedere unsere Mitarbeitern bekannt.

## **Technische Rettung**

Die Zusammenarbeit mit anderen Organisationen wie Feuerwehr, THW oder DLRG werden regelmäßig geübt. Dabei wird der Umgang mit unseren Gerätschaften zur technischen Rettung (Combi-Carrier, Spin-Board, KET-System, etc.) sowohl von unseren Mitarbeitern als auch z.B. von der Feuerwehr geübt, um im Einsatzfall bestmöglich zusammen zu arbeiten. Die Alarmierung der entsprechenden Fachkräfte erfolgt über die Großleitstelle Oldenburger Land auf Nachforderung oder bei bestimmten Einsatzstichwörtern bereits mit der Alarmierung des Rettungsdienstes.

## **Spezielle Patienten**

Ein Großteil unserer Mitarbeiter ist zum Vollzugsbeamten bestellt und hat eine spezielle Fortbildung zum PsychKG erhalten. Bei Zwangseinweisungen wird der Patient aus Gründen der Fremd- und Eigensicherung fixiert. Deeskalationstrainings werden regelmäßig angeboten, um unsere Mitarbeiter vor körperlichen Übergriffen zu schützen und das Gefährdungspotenzial zu minimieren.

## **Massenanfall an Verletzten/Erkrankten (MANV)**

Für den Fall von Großschadenslagen gibt es ein MANV Konzept für den Landkreis Wesermarsch. Es ist eine Örtliche Einsatzleitung aus Leitenden Notärzten und Organisatorischen Leitern Rettungsdienst eingerichtet und eine Verfügbarkeit durch einen Dienstplan geregelt. Zusammen mit den Hilfsorganisationen im Landkreis üben wir regelmäßig die Bewältigung von Massenanfällen von Verletzten oder Erkrankten. Eine Alarmierung des dienstfreien Personals zur Besetzung der Reserve-Fahrzeuge ist über Mobilfunk und SMS-Alarmierung durch die Großleitstelle Oldenburger Land eingerichtet. Materialreserven für Großschadenslagen sind angelegt und werden gepflegt. Für die Bewältigung der ersten Minuten haben wir unsere Rettungsmittel mit einer fertigen Sets zum "Erstangriff" ausgestattet. In den quartalsweisen Treffen der Örtlichen Einsatzleitung sind auch die Hilfsorganisationen vertreten, so dass hier ein regelmäßiger Austausch stattfindet.

## **Sekundärtransporte**

Sekundärtransporte werden über die Großleitstelle Oldenburger Land disponiert. Für Intensivtransporte, welche nicht zeitkritisch sind, werden vorrangig Intensivtransportwagen aus dem Einzugsgebiet der Großleitstelle Oldenburger Land eingesetzt. Für zeitkritische Einsätze sind unsere Rettungstransportwagen auch für Intensivtransportverlegungen geeignet und werden dann von einem Notarzteinsatzfahrzeug aus dem Regeldienst begleitet.

## **2 Mitarbeiterorientierung**

### **Planung des Personalbedarfs**

Der Personalbedarf berechnet sich anhand der Vorhaltung von Rettungsmitteln und den tarifvertraglichen Bestimmungen. Durch die regelmäßigen Bedarfsplanungen der Rettungsmittelvorhaltung, um unsere Einsätze nach gesetzlichen Bestimmungen des Niedersächsischen Rettungsdienstgesetzes bewältigen zu können, ergibt sich die Anzahl und die Zeiten der Rettungsmittel. Reserven für Urlaub, Fortbildung und Krankheit werden in der Personalbedarfsplanung berücksichtigt.

### **Personalentwicklung / Qualifizierung**

Wir qualifizieren unsere Mitarbeiter durch interne und externe Fortbildungen weiter. Fachbereiche wie MPG, Hygiene, Aus- & Fortbildung werden durch Mitarbeiter mit speziellen Weiterbildungen besetzt. In jährlichen Personalgesprächen werden die Entwicklungswünsche unserer Mitarbeiter erörtert und versucht, eine gemeinsame Entwicklung zu planen. Ziel unserer internen und externen Fortbildungen ist die Verbesserung der Versorgungsqualität unserer Patienten.

### **Einarbeitung von Mitarbeitern**

Für die Einarbeitung von Mitarbeitern haben wir ein Einarbeitungskonzept entwickelt und geben dem neuen Mitarbeiter einen schriftlichen Leitfaden und einen Mentoren an die Hand. So werden die neuen Mitarbeiter in der Regel von Lehrrettungsassistenten oder erfahrenen Kollegen eingearbeitet und mit unserem Einsatzgebiet, Material und Arbeitsweisen vertraut gemacht. Durch unsere regelmäßigen Algorithmen-Schulungen stellen wir sicher, dass unsere Mitarbeiter zeitnah unsere Standards erlernen. Es gibt Zwischengespräche und Bewertungen innerhalb der Probezeit.

### **Ausbildung**

Unsere Auszubildenden zum Notfallsanitäter genießen eine umfangreiche schulische und praktische Ausbildung in der kooperierenden Rettungsdienstschule, den lokalen Krankenhäusern und unseren Lehrrettungswachen. Die Lehrrettungsassistenten fungieren als Mentoren und stehen während der Ausbildung ständig als Ansprechpartner zur Seite. In quartalsweisen Zwischengesprächen werden die Stärken und Schwächen der Auszubildenden besprochen und Pläne für Verbesserung getroffen.

## **Fort- und Weiterbildung**

Durch unsere internen und externen Fortbildungen qualifizieren wir unsere Mitarbeiter und verbessern so die Versorgungsqualität der Patienten. Mit einem hohen Anteil von Pflichtfortbildungsstunden in unserem Jahresschulungsplan sichern wir die gleichmäßige Ausbildung unseres gesamten Personals, bieten aber mit einem Anteil von freien Fortbildungsstunden die Möglichkeit eigene Interessen und Schwerpunkte zu vertiefen und so unterschiedliches Wissen in den Rettungsdienst einzubringen. Sämtliche Fort- und Weiterbildungen werden im Nachgang durch die Lehrrettungsassistenten evaluiert und besprochen. Wünsche von Mitarbeitern werden in das Fortbildungsprogramm des nächsten Jahres aufgenommen. Auf unseren Rettungswachen liegt aktuelle Fachliteratur für die Mitarbeiter aus und wird durch die Lehrrettungsassistenten ständig aktualisiert und erweitert.

## **Psychosoziale Kompetenzen**

Unsere Mitarbeiter werden regelmäßig im Bereich Deeskalation fortgebildet. Führungskräfte sind in dem Erkennen von psychischen Auffälligkeiten bei Mitarbeitern (Belastungsstörung, Burnout) fortgebildet worden und würden den Mitarbeiter direkt ansprechen und Hilfe anbieten. Für die Bearbeitung von belastenden Einsätzen stehen Notfallseelsorger oder Kriseninterventionsteam zur Verfügung und können auch selbstständig durch den Mitarbeiter hinzugezogen werden.

## **Mitarbeiterorientierter Führungsstil**

Führungskräfte werden in internen und externen Schulungen und Sitzungen regelmäßig auf die Einhaltung eines mitarbeiterorientierten Führungsstils hingewiesen. Unsere Mitarbeiter genießen ein hohes Mitwirkungsrecht in den jeweiligen Fachbereichen und können so eigene Vorstellungen und Innovationen in den Rettungsdienst einbringen. In jährlichen Mitarbeitergesprächen werden die persönlichen Entwicklungsziele besprochen.

## **Geplante und gesetzliche Regelung der Arbeitszeit**

Unsere Arbeitszeiten orientieren sich nach dem Tarifvertrag des öffentlichen Dienstes und dem Arbeitszeitgesetz. Die Dienstplaner und die Betriebsleitung erhalten monatliche Auswertungen mit den angefallenen Dienststunden. Es existiert ein Rahmenplan der die geplanten Dienste für das gesamte Jahr vorgibt und der mit dem Personalrat abgestimmt wurde. Für die Umsetzung der Dienstplanung bei Ausfällen oder Krankheiten gibt es Regelungen. Die Dienstpläne sind für unsere Mitarbeiter online einsehbar und werden möglichst frühzeitig als verbindlich veröffentlicht.

## **Mitarbeiterideen/ -wünsche und -beschwerden**

Ideen aber auch Beschwerden von Mitarbeitern nehmen wir sehr ernst. Nach einer Prüfung durch den jeweils betroffenen Fachbereich wird der Vorgang zur Betriebsleitung weitergeleitet. Jede Meldung erhält eine Rückmeldung durch die Betriebsleitung. Auch die anonyme Meldung ist über ein entsprechend installiertes System möglich. Der Personalrat ist in dem System mit einbezogen.

## **3 Sicherheit**

### **Arbeitsschutz**

Der Schutz unserer Mitarbeiter ist uns sehr wichtig. Wir haben Betriebsärzte für die regelmäßigen gesundheitlichen Untersuchungen und Impfungen beauftragt. Ein externer Arbeitssicherheitsingenieur prüft jährlich die Einhaltung von Arbeitssicherheitsbestimmungen und berät über notwendige Verbesserungen. In jährlichen Unterweisungen erhalten unsere Mitarbeiter wichtige Informationen zum Thema Arbeitssicherheit. Arbeitsunfälle werden aufgezeichnet, an die Berufsgenossenschaft (GUV) weitergeleitet und in den Arbeitssicherheitsausschuss-Sitzungen besprochen. Eine Gefährdungsbeurteilung der Rettungswachen wurde durchgeführt und ein Gefahrstoffkataster liegt vor.

### **Brandschutz**

Unsere Rettungswachen sind mit Rauchmeldern und Feuerlöschern ausgestattet, welche regelmäßig geprüft werden. Alarmpläne und eine Brandschutzordnung sind auf den Rettungswachen vorhanden und werden jährlich geprüft. Schulungen im Umgang mit Löschmitteln werden durchgeführt.

### **Umweltschutz**

Mülltrennung und der schonende Umgang mit Ressourcen sind auf unseren Rettungswachen etabliert. Vor der Einführung neuer Produkte oder der Umstellung auf Einweg-Material werden auch ökologische Auswirkungen geprüft. Ölabscheider in den Wasshallen sind vorhanden und werden regelmäßig durch Fachbetriebe geleert und gewartet. Maßnahmen zum Stromsparen (Stromsparlampen, Bewegungsmelder, etc.) wurden auf unseren Rettungswachen installiert. Durch die Umstellung auf IT-basierte Kommunikationsstrukturen konnte der Papierverbrauch deutlich reduziert werden.

## **Nichtmedizinische Notfallsituationen**

Wir haben Rückfallebenen für den Ausfall von Kommunikationsstrukturen definiert. Bei einem Ausfall der Stromversorgung ist ein Öffnen der Hallentore durch manuellen Handbetrieb möglich. Bei langfristigen Stromausfällen könnten Notstromaggregate des Technischen Hilfswerks angefordert werden, um notwendige Ladungen von medizinischen Geräten sicherzustellen.

Unsere Mitarbeiter erhalten regelmäßige Deeskalations- und Selbstverteidigungstrainings, um gegen mögliche körperliche Übergriffe vorbereitet zu sein. Alle unsere Rettungsmittel und die Handfunkgeräte sind mit Notrufeinrichtungen versehen.

## **Schutz des Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung**

Unsere Rettungsmittel sind mit vollständigen Begurtungen, Rückhaltesystemen für Kinder und weiteren Sicherungsmaßnahmen für liegende Patienten ausgestattet. Unsere Tragen und Tragetische erfüllen die aktuellsten Crash-Normen und entsprechen dem Stand der Technik. Ein Mitarbeiter ist ständig beim Patienten und kann so bei sich verändernden Situationen sofort eingreifen. Als durch den Landkreis Wesermarsch bestellte Vollzugsbeamte für das PsychKG sind unsere Mitarbeiter berechtigt und angewiesen, eine Fixierung der Patienten vorzunehmen, wenn Eigen- oder Fremdgefährdung angenommen wird. Unsere Rettungsmittel sind mit Notrufeinrichtungen ausgestattet und mittels Telematik-System ständig durch die Leitstelle überwacht.

## **Hygienemanagement**

Die Hygienebeauftragten der Rettungswachen und der ärztliche Leiter Rettungsdienst überwachen die Einhaltung der gesetzlichen und unserer eigenen Hygieneregeln. Der Umgang mit infektiösen Patienten ist in unserem Hygienehandbuch festgelegt worden und entsprechende Desinfektionsmaßnahmen werden von unseren Mitarbeitern durchgeführt. In einer Kooperation mit dem Gesundheitsamt des Landkreises Wesermarsch erfolgt eine regelmäßige Prüfung unserer Hygienemaßnahmen. Der Eigenbetrieb Rettungsdienst beteiligt sich an übergreifenden Fach-Arbeitsgruppen zum Thema Hygiene (MRSA Zirkel). Die Regeldesinfektionen und Desinfektionen nach Infektionstransporten werden dokumentiert und von den Hygienebeauftragten überwacht.

## **Arzneimittel**

Eine an die aktuellen Empfehlungen und regionalen Besonderheiten angepasste Medikamentenliste wird regelmäßig durch den ärztlichen Leiter Rettungsdienst aktualisiert und herausgegeben. Diese hat Verbindlichkeit für alle Rettungsmittel des Regelrettungsdienstes im Landkreis Wesermarsch. Apotheker und Lagerbeauftragte prüfen regelmäßig die ordnungsgemäße Lagerung und Vorhaltung der Medikamente. Für unsere Lagerhaltung existieren Soll-Mengen, so dass eine ständige und ausreichende Verfügbarkeit der Medikamente gewährleistet ist. Die Gabe von speziellen Notfallmedikamenten durch Rettungsassistenten bzw. Notfallsanitäter ist durch Algorithmen und eine persönliche Zertifizierung seit 2014 etabliert.

## **Behandlung und Transport**

Um den Transport von Patienteneigentum wie Gehhilfen zu gewährleisten, sind alle unsere Rettungswagen und Krankentransportwagen mit crash-getesteten Fixierungen für zusätzliche Materialien versehen. Spezielle Rückhaltesysteme für Kinder sind auf allen Rettungsmitteln vorhanden und werden bei Bedarf auf den Tragen montiert. Spezielle Lagerungen je nach Indikation werden über Algorithmen oder Schulungen den Mitarbeitern vermittelt. Für den Transport von übergewichtigen Patienten stehen spezielle Rettungsmittel innerhalb des Gebietes der Großleitstelle Oldenburger Land zur Verfügung und werden bei Bedarf alarmiert. Alle Sitzmöglichkeiten innerhalb der Fahrzeuge sind mit Drei-Punkt-Gurten versehen.

## **Umgang mit Medizinprodukten**

Es sind auf jeder Rettungswache Mitarbeiter als Medizinproduktebeauftragter ausgebildet und bestellt worden. Alle Mitarbeiter sind auf die jeweiligen Medizinprodukte eingewiesen worden. Die Einweisung und die Dokumentation der Einweisung werden im Rahmen der Einarbeitung durch die MPG-Beauftragten vorgenommen. Gebrauchsanweisungen und Prüfungsunterlagen sind in den dafür vorgesehenen Ordnern für jeden Mitarbeiter einsehbar. Der Umgang mit auftretenden Mängeln an MPG Geräten ist geregelt und die Geräte werden aus dem Verkehr genommen. Die Einhaltung der regelmäßigen Service- und Wartungstermine ist über Dienstverträge geregelt und wird mittels Prüfplaketten auf den Geräten überwacht. Bei der Neuanschaffung von neuen Medizinprodukten gibt es Besprechungen mit den jeweiligen Fachbereichen, Lehrrettungsassistenten und anderen Rettungsdiensten mit entsprechenden Erfahrungswerten zu den Produkten.



## **4 Informations- und Kommunikationswesen**

### **Aufbau und Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie**

Es existiert ein Organigramm der geteilten IT-Struktur des Rettungsdienstes, welche in den Jahren 2013 und 2014 komplett überarbeitet wurden. Sämtliche Mitarbeiter verfügen über Benutzernamen und Passwort geschützte Zugänge zu den für sie relevanten Bereichen. Abrechnungs- und Statistiksysteme mit personenbezogenen Daten sind nur über verschlüsselte Verbindungen von speziellen Arbeitsplätzen möglich. Intranet und Kommunikationslösungen wurden dezentral organisiert, wodurch ein Zugriff über einfache Internetverbindungen von allen Wachen oder extern möglich ist. Lokale Daten werden täglich auf lokale Backup-Server gespeichert und können kurzfristig wieder eingespielt werden.

### **Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Einsatz- und Patientendaten**

Auf allen Rettungsmitteln werden standardisierte Protokolle (DIVI) genutzt. Es erfolgt eine papierhafte Dokumentation, welche mittels DIVIdok ePen auch elektronisch erfasst und ausgewertet wird. Die Speicherung von personenbezogenen Daten erfolgt nur in dem Rechenzentrum der Großleitstelle Oldenburger Land, welches ein Maximum an Datensicherheit bietet. Das Original der Dokumentation verbleibt ständig beim Patienten und den weiterbehandelnden Stellen und Durchschläge werden gemäß rechtlichen Bestimmungen archiviert und in gekürzter (geschwärzter) Form an die Kostenträger zur Abrechnung übersendet. Die Auswertung der Protokolle nach Kennzahlen erfolgt durch das DIVIdok ePen System und unsere Business Intelligence System Lösung.

### **Information der Rettungsdienstleitung**

Ein regelmäßige Reporting der Rettungsdienstleitung und des ärztlichen Leiters Rettungsdienst anhand von Einsatz-, Abrechnungs- und Dokumentationsdaten ist mit der Business Intelligence Lösung InManSys realisiert worden. Es gibt regelmäßige Besprechungen der Wachleitungen, Fachbereiche, Qualitätszirkel, Örtlichen Einsatzleitung und der Mitarbeiter, die protokolliert und teilweise im Beisein der Betriebsleitung stattfinden. Externe Informationen werden über den gemeinsamen Qualitätszirkel und die Teilnahme an überregionalen Fachgruppen und Arbeitskreisen durch die Betriebsleitung gewonnen. Es bestehen Abonnements der wichtigsten Fachzeitschriften und Nachschlagewerke. Die Informationsweiterleitung von besonderen Vorkommnissen ist über unser Beschwerdemanagement und die anonyme Meldung gewährleistet.

## **Informationsweitergabe intern/extern**

Ein Intranet und ein digitales Dokumentenarchiv sind zentrale Anlaufstelle für die interne Informationsverteilung. Schwarze Bretter auf den Rettungswachen sind weiterhin etabliert und dienen als Rückfallebene. Eine jährliche Besprechungsmatrix ist etabliert und gibt eine Übersicht zu den verschiedenen Besprechungsterminen. Kommunikation mit Pressevertretern wird über den Pressesprecher des Landkreises Wesermarsch oder die Betriebsleitung durchgeführt.

## **Organisation der Kommunikation zwischen Rettungsdienst und Leitstelle**

Eine Kommunikation mit der Großleitstelle Oldenburger Land ist über verschiedene Kommunikationswege möglich. Diese ergänzen sich gegenseitig und werden als Rückfallebene genutzt. Einsatzdaten werden mittels digitaler Meldeempfänger und Telematiksystem unsere Mitarbeitern und der Fahrzeugnavigation zum Zeitpunkt der Alarmierung übermittelt. Eine Alarmierungsmöglichkeit von dienstfreiem Personal ist für Großschadenslagen über SMS Alarmierung möglich. Eine regelmäßige Teilnahme der Betriebsleitung an den Beiratssitzungen der Großleitstelle Oldenburger Land sichert die Informationsweitergabe in beide Richtungen.

## **Regelungen zum Datenschutz**

Eine Datenschutz- und Verschwiegenheitserklärung wird von allen Mitarbeitern, Aushilfen und Praktikanten zu Beginn ihrer Tätigkeit unterzeichnet. Sämtliche personenbezogenen Daten werden nur auf EDV Systemen verarbeitet, welche keine externen Speichermedien zulassen. Eine Speicherung der Daten erfolgt nur im Hochsicherheits-Rechenzentrum der Großleitstelle Oldenburger Land. Papierhafte Dokumentationen werden in speziellen Archiven des Landkreises Wesermarsch eingelagert. Der Datenschutzbeauftragte des Landkreises Wesermarsch übernimmt die Funktion auch für den Eigenbetrieb.

## **5 Führung**

### **Vision, Philosophie und Leitbild**

Als zweckgebundener Eigenbetrieb des Landkreises Wesermarsch strebt der Rettungsdienst Wesermarsch eine optimale und bedarfsgerechte Versorgung der Bevölkerung an. Dieses Ziel und unsere Grundwerte haben in unserem Leitbild Einzug gehalten. Unser Leitbild wird durch Aushang, Veröffentlichung im Intranet und Nennung bei wichtigen Publikationen regelmäßig intern- und extern vermittelt. Führungsgrundsätze wurden festgelegt und werden unseren Führungskräften regelmäßig wieder vermittelt.

## **Durchführung vertrauensbildender Maßnahmen**

Eine transparente Informationspolitik, die Einbeziehung unserer Mitarbeiter bei Entscheidungsprozessen und die bedarfsgerechte Ausstattung von Rettungsmitteln und Wachen dienen der Steigerung der Mitarbeitermotivation und Identifikation mit dem Unternehmen. Jährliche Mitarbeitergespräche und gezielte Aus- und Weiterbildung im Rahmen der Personalentwicklung dienen der Bindung von Mitarbeitern an den Eigenbetrieb Rettungsdienst Wesermarsch. Eine aktive Zusammenarbeit zwischen Personalrat und Betriebsleitung ist etabliert. Gemeinsame Sportveranstaltungen im Rahmen der Sportgruppen des Landkreises Wesermarsch oder eigenen Unternehmungen fördern den kollegialen Zusammenhalt.

## **Ethische und kulturelle Aufgaben sowie weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse**

Der gleichwertige Umgang mit allen Patienten ist im Leitbild formuliert. Die Führungskräfte sind für die Einhaltung der Neutralität und Gleichbehandlung aller Personengruppen aufgerufen und sollen auf ethisches Verhalten der Mitarbeiter hinwirken. Notfallseelsorger und das unabhängige Kriseninterventionsteam sind etabliert und bietet psychosoziale Unterstützung für alle Glaubensrichtungen. Einsatznachsorge wird aktiv angeboten.

## **Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung**

Ein jährlicher Wirtschaftsplan wird durch die Betriebsleitung erstellt und durch die Aufsichtsgremien des Landkreises Wesermarsch genehmigt. Bei der Planung werden Fachbereiche und Führungskräfte eingebunden. Ein Kennzahlen-System und monatliches Reporting von Einsatz- und Finanzzahlen sind mittels Business Intelligence System und Buchhaltung etabliert worden. Eine detaillierte Kostenrechnung ermöglicht die Zuordnung von Kosten und dem Erkennen von finanziellen Risiken. Strategische Ziele werden offen kommuniziert. Jahresabschlüsse werden durch das Rechnungsprüfungsamt des Landkreises Wesermarsch geprüft und den Mitarbeitern mitgeteilt.

## **Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen**

Die Förderung des Ehrenamtes wird beim Eigenbetrieb Rettungsdienst Wesermarsch gelebt. Ein Teil unserer Mitarbeiter ist ehrenamtlich bei Hilfsorganisationen tätig. Mit den Hilfsorganisationen im Landkreis gibt es einen intensiven Austausch, Kooperationen und gemeinsame Schulungen zu rettungsdienstlichen Themen. Die Mitwirkung an übergreifenden Arbeitsgruppen oder Funktionen (Technische Einsatzleitung, KatS Stab HVB) wird wahrgenommen. Unsere Arbeitsbedingungen werden durch das Tarifwerk des öffentlichen Dienstes und dem Zusammenwirken von Arbeitssicherheit, Betriebsarzt, Personalrat und Betriebsleitung gewährleistet.

## **Festlegung einer Organisationsstruktur**

Ein Organigramm sowie Übersichten zu den benannten Beauftragten sind etabliert und hängen auf den Rettungswachen aus und sind im Intranet veröffentlicht. Ansprechpartner sind für neue Mitarbeiter über aktuelle Übersichten erkenntlich und werden im Rahmen der Einarbeitung vermittelt. Stabstellen und externe Dienstleister unterstützen die Betriebsleitung in fachspezifischen Fragestellungen.

## **Effektivität und Effizienz der Arbeitsweise der Führungsgremien**

Die Effektivität und Effizienz wird anhand von Tagesordnungen, Protokollen und der Prüfung von Output und Umsetzung vorgenommen. Bei Projekten werden Verantwortliche, Ressourcen und Termine für Meilensteine oder Fertigstellungen festgelegt und überprüft. Ein Protokollwesen mit bottom-up Weiterleitung wurde etabliert und dient als Prüfmechanismus durch die Betriebsleitung. Eine effiziente Kommunikation wird durch den Einsatz von IT-gestützter eMail-, Intranet- und Kalenderfunktion unterstützt.

## **Innovation und Wissensmanagement**

Innovationen werden im Eigenbetrieb Rettungsdienst Wesermarsch mittels Dienstbesprechungen oder Veröffentlichung im Intranet frühzeitig kommuniziert. Die Benennung von Verantwortlichen und die Einbeziehung von Fachbereichen und Mitarbeitern erhöht die Akzeptanz der Einführung von Neuerungen. Durch aktuelle Fachliteratur, externe Schulungen und den Austausch in Fachgremien, Arbeitsgruppen und mit anderen Rettungsdiensten erfolgt Information über mögliche Innovationen. Ein Vorschlags- und Beschwerdewesen ist etabliert und führt zu Innovationen aus den Kreisen der Mitarbeiter.

## **Externe Kommunikation**

Informationen über Neuerungen oder wichtige Veränderungen werden der Bevölkerung über Homepage oder lokale Medien vermittelt. Mit der Überarbeitung der Homepage bieten wir einen ausführlicheren Einblick in unsere Arbeit. Ansprechpartner für die Pressevertreter ist der Pressesprecher des Landkreises Wesermarsch oder die Betriebsleitung. Ein regelmäßiger Austausch und gemeinsame Veranstaltungen mit unseren Kooperationspartnern (Hilfsorganisationen, Feuerwehr, Polizei, Krankenhäusern, Landkreis) sorgen für eine gute Zusammenarbeit und Kommunikation.

## **Aufbau und Entwicklung eines Risikomanagementsystems**

Ziel unserer strategischen Planungen ist eine ständige Minimierung von Risiken. Mit der Vereinheitlichung von Fahrzeugflotte, Ausfallkonzepten für Mitarbeiter und Material, der erweiterten Notkompetenz für Rettungsassistenten, der Etikettierung von aufgezogenen Medikamenten und Nutzung von stichverletzungshemmenden Einwegmaterialien haben wir bereits einige Schritte in diese Richtung unternommen. Mit der Einführung eines Meldewesens und der Sensibilisierung unserer Mitarbeiter möchten wir weitere Risiken erkennen und vermeiden. Externe Audits durch einen Sicherheitsingenieur oder dem Gesundheitsamt des Landkreises Wesermarsch sorgen für zusätzlichen Schutz vor Risiken für Patienten oder unsere Mitarbeiter.

## **6 Qualitätsmanagement**

### **Organisation des Qualitätsmanagements**

Unser Qualitätsmanagementsystem ist unter Einbeziehung von sämtlichen Fachbereichen und der Führung gemeinsam erarbeitet worden. Ein bewusster Verzicht auf unnötige formalistische Regelungen, bei gleichzeitiger Einhaltung des Strebens nach ständiger Verbesserung, war Grundsatz für die Entwicklung und führte zu einer erhöhten Akzeptanz bei den Mitarbeitern. Der Qualitätsmanagementbeauftragte steuert die Entwicklungen des Qualitätsmanagements gemeinsam mit der Betriebsleitung, welche aber unter Einbeziehung aller Fachbereiche und Führungskräfte ständig erörtert wird. Kennzahlen und externe Zertifizierungen sollen den Verbesserungsprozess untermauern und Anreiz für weitere Verbesserungen sein.

## **Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung**

Bei der Gestaltung und Verschriftlichung unserer Prozesse haben wir einen hohen Wert auf eine praktikable Umsetzung gelegt, damit die Akzeptanz durch unsere Mitarbeiter bereits bei der Einführung gegeben ist. Im Rahmen unseres QM Handbuchs wurden die wichtigsten Prozesse und Kennzahlen definiert und ausgearbeitet. Die regelmäßige Prüfung der Prozesse im Zusammenwirken zwischen QMB und Fachbereich dient der Anpassung und Optimierung unserer Prozesse. Patientennahe Prozesse wie Behandlungsalgorithmen werden durch den ärztlichen Leiter Rettungsdienst und die Lehrrettungsassistenten regelmäßig mit aktuellen medizinischen Leitlinien abgeglichen und angepasst.

## **Patienten- und Angehörigenbefragung**

Alle zwei Jahre befragen wir stichprobenartig einen Teil unserer Patienten im Bereich des Krankentransportes mittels eines standardisiertem Multiple-Choice Fragebogens. Die Auswertung wird durch den QMB durchgeführt und eine entsprechende Auswertung den betroffenen Fachbereichen und der Betriebsleitung zur Veranlassung entsprechender Veränderungen zur Verfügung gestellt. Über ein Beschwerdemanagement ist eine selbstständige Äußerung von Kritik und Verbesserungsvorschlägen für Patienten und Angehörige jederzeit möglich.

## **Befragung externer Einrichtungen**

Alle zwei Jahre befragen wir unseren wichtigsten externen Partner (Krankenhäuser, Alten- und Pflegeeinrichtungen, Arztpraxen) mittels Multiple-Choice Fragebogen über verschiedene Kriterien der Zusammenarbeit. Die Auswertung erfolgt über den QMB und wird den betroffenen Fachbereichen und der Betriebsleitung zur weiteren Veranlassung zur Verfügung gestellt. Über unser Beschwerdemanagement ist eine selbstständige Äußerung von Kritik und Verbesserungsvorschlägen für externe Einrichtungen jederzeit möglich.

## **Mitarbeiterbefragung**

Mit der Befragung unserer Mitarbeiter, welche gemeinsam mit dem Personalrat durchgeführt wird, möchten wir den aktuellen Zustand des Betriebsklimas einfangen und Ideen für Verbesserungen und Entwicklungsmöglichkeiten erhalten. Die Befragung wird in anonymisierter Form initial durch den Personalrat empfangen und ausgewertet und der Betriebsleitung zur weiteren Bearbeitung übergeben. Die ständige Einbringung von Kritik oder Verbesserungsvorschlägen ist jederzeit durch unsere Beschwerdemanagement oder die auf den Rettungswachen vorhandenen "Meckerboxen" auch anonym möglich.

## **Umgang mit Wünschen und Beschwerden**

Im Rahmen unseres Beschwerdemanagements sind unsere Mitarbeiter angewiesen, sämtliche Kritik, Verbesserungsvorschläge oder besondere Vorkommnisse mittels Meldebogen oder Intranet weiterzugeben. Der jeweils zuständige Fachbereich oder Wachleiter prüft den Beitrag und berät sich mit der Betriebsleitung über das weitere Vorgehen. Alle Beschwerdeführer erhalten eine Rückmeldung innerhalb von 14 Tagen durch die Betriebsleitung.

## **Erhebung und Nutzen von qualitätsrelevanten Daten**

Kennzahlen aus den Prozessen werden in einer zentralen Kennzahlen-Datei gespeichert und können dort zentral ausgewertet werden. Einsatz-, Abrechnungs- und Dokumentationskennzahlen und Daten werden über das Business Intelligence System InManSys ausgewertet und stehen tagesaktuell zur Verfügung. Durch die Einführung des DIVIdok ePen Systems stehen neben den reinen einsatzbezogenen Daten wie den Einsatzzeiten auch Daten über durchgeführte Maßnahmen und Rückmeldungen zur Verfügung. So werden Tracer-Diagnosen, Gründe für Ausrück- oder Hilfsfristüberschreitungen oder Infektionsarten erfasst und durch die jeweiligen Fachbereiche ausgewertet.

## **Methodik und Verfahren der freiwilligen externen Qualitätssicherung**

Durch die regelmäßige Begehung und Prüfung unserer Rettungswachen, durch externe Fachkräfte wie Gesundheitsamt oder Sicherheitsingenieur, prüfen wir unsere eigenen Prozessentwicklungen. Die Teilnahme an der Aktion "Saubere Hände" wurde im Jahr 2014 initiiert und prüft die Entwicklung im Bereich der Händedesinfektion.