



KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2009/2 für Krankenhäuser

Krankenhaus: BG Klinik Ludwigshafen
Institutionskennzeichen: 260730150
Anschrift: Ludwig-Guttman-Straße 13
67071 Ludwigshafen

**Ist zertifiziert nach KTQ[®]
mit der Zertifikatnummer:** 2016-0067 KH
**durch die von der KTQ-GmbH
zugelassene Zertifizierungsstelle:** SAMA Cert GmbH, Stuttgart

Gültig vom: 17.12.2016
bis: 16.12.2019

4. Zertifizierung

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kategorien	6
1 Patientenorientierung	7
2 Mitarbeiterorientierung	11
3 Sicherheit	13
4 Informations- und Kommunikationswesen	16
5 Führung	18
6 Qualitätsmanagement	20

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 Visitorteam eine externe Prüfung des Krankenhauses – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

Im Rahmen der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte von den KTQ-Visitoren® gezielt hinterfragt und durch Begehungen verschiedener Bereiche der Einrichtung überprüft. Auf Grund des positiven Ergebnisses der Fremdbewertung wurde dem Krankenhaus das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht.

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

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 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 **Berufsgenossenschaftliche Unfallklinik Ludwigshafen** 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



"Retten und Heilen mit höchster Kompetenz"

Unter diesem Motto stehen die BG Kliniken für alle Patienten offen. Unser Qualitätsmodell basiert auf einem ganzheitlichen Ansatz gemäß dem gesetzlichen Auftrag ‚Heilen und Helfen mit allen geeigneten Mitteln‘. Dieser Ansatz erstreckt sich von der Erstversorgung am Unfallort über die ambulante und stationäre Rehabilitation bis zur Gesundung des Patienten und Wiedereingliederung in Familie und Beruf.

Als traumatologische Schwerpunktlinik der Maximalversorgung trägt die BG Klinik Ludwigshafen maßgeblich zur medizinischen Versorgung im industriellen Ballungsraum Rhein-Neckar und weit über dessen Grenzen hinaus bei. Von der Prävention über die ambulante und stationäre Behandlung bis hin zur Rehabilitation bietet die Klinik ihren Patienten eine sektorenübergreifende medizinische Versorgung aus einer Hand.

Eine umfassende Behandlung auf höchstem Niveau ist in allen Bereichen sichergestellt. Wir bieten die bestmögliche medizinische, pflegerische und therapeutische Versorgung mit einer dem aktuellen Stand entsprechenden personellen und technisch-apparativen Ausstattung. Dazu gehört insbesondere die Behandlung durch Fachärzte und qualifiziertes Personal rund um die Uhr. Durch aktive und gestaltende Teilnahme am Rettungsdienst, ständige Aufnahmebereitschaft in der Klinik und durch entsprechende personelle und technische Vorhalteleistungen gewährleisten wir eine hochwertige Notfallversorgung. Eine intensive Frührehabilitation und eine umfassende Vor- und Nachsorge unter Beteiligung von Berufshilfe, Sozialdienst und psychologischem Dienst runden unser Leistungsspektrum ab.

Wir beteiligen uns aktiv an der wissenschaftlichen Diskussion und Forschung, um spezielle unfallmedizinische Behandlungskonzepte und Versorgungsstrukturen zu etablieren und kontinuierlich weiterzuentwickeln. Durch die laufende Überprüfung unserer Behandlungsprozesse und Behandlungsergebnisse sorgen wir für eine ständige Verbesserung unserer Leistungen. Die gewonnenen Erkenntnisse nutzen wir für eine Weiterentwicklung des medizinischen Standards. Für die Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg und deren Universitätsklinikum übernimmt die BG Klinik Ludwigshafen seit 1997 Aufgaben in Forschung und Lehre und der Patientenbehandlung in den Fachbereichen Unfallchirurgie, Hand-, Plastische und Verbrennungschirurgie.

Weitere Informationen zur BG Klinik Ludwigshafen können Sie gerne in unserem Internetauftritt unter www.bgu-ludwigshafen.de nachlesen.

Die KTQ-Kategorien

1 Patientenorientierung

Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

Mittels Internet, Flyer sowie durch die Einweiser werden die Patienten über die Kontaktaufnahmemöglichkeiten zur BG Klinik Ludwigshafen informiert. Zudem erhalten sie in der ambulanten Sprechstunde relevante Informationen zur Aufnahme. Für Notfallpatienten besteht eine Aufnahmeverpflichtung, ausreichend OP-Kapazitäten werden vorgehalten. Zuständig für die Aufnahme elektiver Patienten ist das Patientenmanagement bzw. das Ambulanzsekretariat. Die Belegungsplanung bei elektiven Patienten erfolgt auf Basis der OP-Kapazitäten durch das Patientenmanagement. Die BG Klinik ist nicht nur an den Hauptverkehrsstraßen und Autobahnzubringern ausgeschildert, sondern auch mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar. Auf dem Klinikgelände stehen ausreichend Parkplätze und ein Taxistand zur Verfügung. Innerhalb der Klinik dient ein übersichtliches Wegeleitsystem der Orientierung. Zudem stehen die Mitarbeiter des Info Points rund um die Uhr für Fragen zur Verfügung, bei Bedarf werden die Patienten durch den ehrenamtlichen Patientenbegleitedienst unterstützt.

Leitlinien

Um ein qualitativ hohes Behandlungsniveau sicherzustellen, folgt die Patientenversorgung an unserer Klinik externen und internen Leitlinien und Standards. Die Leitlinien der Fachgesellschaften dienen dabei als Grundlage für die Entwicklung hausinterner Standards. In der Pflege sind alle Expertenstandards umgesetzt, umfangreiche diagnosebezogene Konzepte in der Physiotherapie und Versorgungsstandards für alle Behandlungsmaßnahmen der Ergotherapie sind erarbeitet. Im Rahmen von Visiten, Besprechungen und Audits wird die Umsetzung der Leitlinien fortlaufend überprüft, Abweichungen werden in den wöchentlichen Komplikationsbesprechungen thematisiert. Über das Intranet sind die internen Standards und Behandlungspfade allen am Behandlungsprozess Beteiligten zugänglich.

Information und Beteiligung des Patienten

Wir sind bestrebt, unsere Patienten vor und während des gesamten stationären Aufenthalts umfassend zu informieren und in die Behandlung einzubeziehen. Berufsgruppenübergreifend wird der Patient detailliert über alle Behandlungsschritte in Kenntnis gesetzt, Änderungen im Behandlungsverlauf werden zeitnah kommuniziert. Ergänzend stehen zur Information der Patienten z.B. die Patientenbroschüre, diverse Flyer und Aushänge sowie mehrsprachige Aufklärungsbögen zur Verfügung. Darüber hinaus bieten wir Patienten- und Angehörigenschulungen an und arbeiten eng mit diversen Selbsthilfegruppen zusammen. Die Wahrung der Patientenrechte ist uns im gesamten Behandlungsverlauf ein zentrales Anliegen.

Service, Essen und Trinken

Schon im Leitbild der BG Klinik ist festgeschrieben, dass der Patient bei uns im Mittelpunkt steht. Unsere Patientenzimmer sind allesamt mit separatem Bad und WC ausgestattet, die Zimmer für Wahlleistungspatienten verfügen darüber hinaus z.B. über Külschrank und Elektrobett. Zur Ausstattung unseres Krankenhauses gehören u.a. mehrere Aufenthaltsräume, ein Bistro mit Sonnenterrasse, eine Parkanlage sowie diverse Ruhezonen. Zudem profitieren unsere Patienten von unserem sehr gut ausgestatteten Ergo- und Physiotherapiebereich. Anhand des wöchentlichen Speiseplans können die Patienten ihr Mittagessen wählen, Wünsche bzgl. Frühstück und Abendessen werden bereits zu Beginn des stationären Aufenthalts erfasst. Ernährungsphysiologische und religiöse Aspekte werden bei der Speiseversorgung umfassend berücksichtigt, Diätassistenten können bei Bedarf hinzugezogen werden.

Kooperationen

Zur Gewährleistung einer optimalen Patientenversorgung arbeitet die BG Klinik Ludwigshafen mit einer Reihe von Kooperationspartnern zusammen. Beispielhaft sind die Kooperationsverträge im Rahmen des Trauma-Netzwerks, der medizinischen Kompetenzzentren sowie der Besetzung des Rettungshubschraubers zu nennen. Darüber hinaus kooperieren wir auch mit diversen Selbsthilfegruppen. Der inhaltliche Austausch mit den Kooperationspartnern ist in Form von regelmäßigen Treffen, Leitungskonferenzen, Qualitätszirkeln und Kolloquien sichergestellt. Um eine zeitnahe Kommunikation im Rahmen des Trauma-Netzwerks zu ermöglichen, steht ein Trauma-Handy zur Verfügung. Verschiedenste interdisziplinäre Besprechungen, Visiten und Fallkonferenzen sind etabliert.

Erstdiagnostik und Erstversorgung

Die Aufnahmebereitschaft unserer Klinik ist über die interdisziplinäre Notfallambulanz mit Schockraum, den Schockraum für Schwerbrandverletzte sowie die Klinik für Strahlenverletzte rund um die Uhr sichergestellt. Bei einer Einlieferung durch den Notarzt oder Rettungsdienst erfolgt vorab eine telefonische Anmeldung des Patienten durch die Leitstelle, einweisenden Ärzten steht eine zentrale Rufnummer zur Anmeldung von Notfallpatienten zur Verfügung. Die zuständige Pflegekraft nimmt eine strukturierte Ersteinschätzung vor und informiert den diensthabenden Arzt. Dieser legt die weitere Diagnostik sowie die ersten therapeutischen Maßnahmen fest. Als überregionales Traumazentrum halten wir die notwendigen personellen und strukturellen Voraussetzungen für die optimale Versorgung schwerstverletzter Patienten vor.

Ambulante Diagnostik und Behandlung

Abgesehen von der Zentralen Notaufnahme, deren Abläufe zentral organisiert sind und klinikübergreifend gelten, sind an der BG Klinik Ludwigshafen diverse Ambulanzen und Sprechstunden etabliert. Die Sprechzeiten können die Patienten über unsere Homepage einsehen, zuständig für die Terminierung der Patienten sind das Patientenmanagement bzw. die jeweiligen Sekretariate. Der Facharztstandard ist in allen Ambulanzen über den Vorder- bzw. Hintergrunddienst gewährleistet. Niedergelassene Ärzte und weiterbehandelnde Kliniken werden mittels Arztbrief umfassend über den Behandlungsverlauf informiert.

Ambulante Operationen

In Zusammenarbeit mit einem externen Betreiber bieten wir ambulante Operationen an. Diese werden durch die Operateure der BG Klinik in den Strukturen unseres Kooperationspartners narconet durchgeführt. Im Rahmen der ambulanten Sprechstunde wird die OP-Indikation überprüft und gemeinsam mit dem Patient ein OP-Termin vereinbart. Nach erfolgter Aufklärung findet sich der Patient am OP-Tag im ambulanten OP-Zentrum ein und wird dort entsprechend unserer Standards versorgt. Im Anschluss an die Abschlussuntersuchung durch Operateur und Anästhesist kann der Patient schließlich in Begleitung eines Angehörigen nach Hause entlassen werden.

Stationäre Diagnostik und Behandlungsplanung

Der stationären Diagnostik und Behandlungsplanung an der BG Klinik liegen diverse Patientenpfade zugrunde. Bereits prästationär erfolgt die ärztliche Anamnese und Aufklärung des Patienten. Der Facharztstandard ist rund um die Uhr gewährleistet, im pflegerischen Bereich ist jederzeit examiniertes Personal verfügbar. Die Anforderung von Diagnostik und Therapie erfolgt überwiegend elektronisch. Zur interdisziplinären und multiprofessionellen Abstimmung und Koordination der geplanten Abläufe und Behandlung dienen allen voran die Visiten. Neben dem persönlichen Gespräch mit dem Behandlungsteam können sich die Patienten auf unserer Homepage über Krankheitsbilder sowie diagnostische und therapeutische Angebote informieren.

Therapeutische Prozesse

Die therapeutische Versorgung unserer Patienten erfolgt entlang interner Standards basierend auf den Empfehlungen der Fachgesellschaften. Spätestens am Vortag werden die Patienten ausführlich über die geplanten therapeutischen Maßnahmen aufgeklärt. Hierfür kommen standardisierte, mehrsprachige Aufklärungsbögen zum Einsatz. Täglich werden in der Ergo- und Physiotherapie Einzeltherapien durchgeführt, die sonstigen therapeutischen Angebote erfolgen patientenindividuell und bedarfsorientiert. Für die medikamentöse und Schmerztherapie sind detaillierte Leitlinien erarbeitet. Interdisziplinäre und multiprofessionelle Visiten und Besprechungen dienen der Abstimmung des Behandlungsteams.

Operative Verfahren

Die BG Klinik Ludwigshafen verfügt über eine eigenständige OP-Abteilung, deren Prozesse in einem OP-Statut dargelegt sind. Die Operationsbereitschaft ist jederzeit gewährleistet, der Facharztstandard bei jeder OP sichergestellt. Zuständig für die Organisation und Koordination des OP-Betriebs ist der OP-Manager. Zahlreiche Maßnahmen zur Vermeidung von Komplikationen sowie zur Berücksichtigung von Risiken sind fester Bestandteil der Patientenversorgung. So ist z.B. eine OP-Sicherheitscheckliste etabliert, Patientenidentifikationsarmbänder werden flächendeckend eingesetzt.

Visite

Jeder Patient unserer Klinik wird täglich durch einen Arzt visitiert. Die Visite dient allen voran der zeitnahen Information aller an der Behandlung beteiligten Berufsgruppen, der Evaluation des Behandlungsverlaufs sowie der Information des Patienten. Wir binden die Patienten aktiv in die Visite ein und ermuntern sie, Fragen zu stellen. Dank der mobilen Visite können unmittelbar Befunde eingesehen und Anordnungen getroffen werden. Teilnehmer und Zeitraum der Visiten sind den Patienten und deren Angehörigen anhand der Visitenübersicht transparent, die auf jeder Station aushängt.

Teilstationär, Prästationär, Poststationär

Zu den prästationären Angeboten unserer Klinik gehören neben den Spezialsprechstunden v.a. Diagnostik und Aufklärung sowie die präoperative Vorbereitung des Patienten. Ergo- und Physiotherapie, Nachkontrollen und die Erstellung von Gutachten zählen zu unserem poststationären Leistungsangebot. Darüber hinaus besteht für Patienten mit chronifizierten Schmerzen die Möglichkeit, sich in unserer Tagesklinik Schmerz behandeln zu lassen.

Entlassung

Den endgültigen Entlasstermin unserer Patienten legen wir im Rahmen der Visite fest. Voraussetzung für die Entlassung ist, dass die vereinbarten Behandlungsziele erreicht wurden und der Patient eine stabile Umwelt vorfindet. Am Entlasstag werden im ärztlichen und pflegerischen Entlassgespräch u.a. Medikation, Verhaltensregeln und therapeutische Empfehlungen mit dem Patienten besprochen. Zudem erhalten die Patienten Informationsmaterialien zu Prophylaxe und Weiterbehandlung ausgehändigt. Der Abstimmung mit niedergelassenen Ärzten und anderen Einrichtungen dient primär der Entlassbrief.

Kontinuierliche Weiterbetreuung

Unser Ziel ist es, eine unterbrechungsfreie Versorgung unserer Patienten zu gewährleisten. Aus diesem Grund beginnt die Abklärung des Weiterversorgungsbedarfs zum frühestmöglichen Zeitpunkt und wird in den Visiten fortlaufend überprüft. In die Planung der Weiterversorgung ist das gesamte Behandlungsteam eingebunden, die Koordination obliegt dem Sozialdienst. Die konkrete Organisation der Weiterversorgung erfolgt sodann in persönlichen Gesprächen mit dem Patient und dessen Angehörigen.

Umgang mit sterbenden Patienten

Eine angemessene und würdevolle Begleitung sterbender Patienten ist uns ein zentrales Anliegen. Bereits im Rahmen der pflegerischen Anamnese werden das Vorliegen einer Patientenverfügung sowie persönliche und religiöse Wünsche erfasst. Patienten im Sterbeprozess werden nach Möglichkeit in Einzelzimmern untergebracht, die nach Wunsch mit persönlichen Gegenständen gestaltet werden können. Die Angehörigen werden eng in den Begleitungsprozess der Patienten einbezogen, bei Bedarf kann die Klinikseelsorge oder der Psychologische Dienst hinzugezogen werden.

Umgang mit Verstorbenen

Ziel ist es, die Versorgung Verstorbener respektvoll, unter Wahrung ihrer Würde und Berücksichtigung der persönlichen Wünsche zu gewährleisten. Nach dem Versterben eines Patienten wird das Zimmer für die Verabschiedung vorbereitet. Auf Wunsch der Angehörigen leisten Mitarbeiter der Klinikseelsorge oder der Abteilung für Psychologie Beistand. Religiöse Abschiedsrituale werden ermöglicht, Seelsorgekoffer sowie eine Kapelle stehen für die Angehörigen zur Verfügung.

2 Mitarbeiterorientierung

Planung des Personalbedarfs

Ziel der Personalbedarfsplanung ist es, die gesetzlichen Vorgaben einzuhalten und zugleich sicherzustellen, dass jederzeit ausreichend qualifiziertes Personal für die Patientenversorgung zur Verfügung steht. Die Personalbedarfsplanung erfolgt jährlich im Zuge der Wirtschaftsplanung auf Basis der Vorjahreswerte sowie den geplanten strategischen Entscheidungen. Gemäß den gesetzlichen und tarifvertraglichen Vorgaben wird der Betriebsrat umfassend in die Personalbedarfsplanung einbezogen. Ein monatliches Berichtswesen personalwirtschaftlicher Kennzahlen ist etabliert, Steuerungsmaßnahmen zum Umgang mit veränderter Mitarbeiter- und Budgetsituation sind vorhanden.

Personalentwicklung/Qualifizierung

Wir sind bestrebt, unseren Mitarbeitern den individuellen Wünschen und betrieblichen Interessen entsprechende berufliche Entwicklungsmöglichkeiten zu bieten. Hierfür wurde ein zentrales, berufsgruppenübergreifendes Konzept zur Personalentwicklung erarbeitet. Zu den etablierten Instrumenten zählen u.a. Mitarbeiter- und Weiterbildungsgespräche sowie Zielvereinbarungen. Die strukturierte Integration ausländischer Ärzte erfolgt entlang dem Konzept zur sprachlichen und fachlichen Entwicklung. Im Rahmen der Mitarbeiterbefragung sowie den Mitarbeitergesprächen wird die Zufriedenheit mit der Personalentwicklung evaluiert.

Einarbeitung von Mitarbeitern

Um neue Mitarbeiter systematisch an ihren Aufgabenbereich heranzuführen, haben wir Einarbeitungskonzepte für alle Berufsgruppen erarbeitet. Bereits vor dem ersten Arbeitstag bekommen unsere neuen Mitarbeiter die Broschüre Starthilfe zugesandt. Viermal jährlich finden berufsgruppenübergreifende Einführungstage statt, an denen unsere neuen Mitarbeiter begrüßt und mit wichtigen Grundlagen wie z.B. EDV, Hygiene und Datenschutz vertraut gemacht werden. Während der Einarbeitung wird jedem neuen Mitarbeiter ein fester Ansprechpartner zur Seite gestellt. In strukturierten Zwischen- und Abschlussgesprächen findet gemeinsam mit dem Vorgesetzten eine Evaluation der Einarbeitung statt.

Ausbildung

Die BG Klinik Ludwigshafen bildet u.a. in den Bereichen Physiotherapie, Operationstechnische Assistenten, Gesundheitsökonomie und -management aus. Die nach ISQ-Physiotherapie zertifizierte Schule für Physiotherapie ist eine Organisationseinheit der BG Klinik und bietet in Kooperation mit anderen Einrichtungen eine qualitativ hochwertige Ausbildung. Gesundheits- und Krankenpflegeschüler haben die Möglichkeit, Wahleinsätze an unserer Klinik zu absolvieren. Ebenso können Auszubildende im Bereich Rettungssanitäter und –assistent vierwöchige Praktika bei uns ableisten. Allen voran durch den kontinuierlichen Informationsaustausch zwischen Schulleitung und den an der praktischen Ausbildung beteiligten Partnern stellen wir eine enge Theorie-Praxis-Vernetzung sicher. In Form von Befragungen, protokollierten Reflexions- und Beurteilungsgesprächen wird die Ausbildung regelmäßig evaluiert.

Fort- und Weiterbildung

Entsprechend unserem Leitbild wollen wir durch Fort- und Weiterbildung den fachlichen Standard auf höchstmöglichem Niveau sichern sowie Möglichkeiten zur Steigerung unserer Effizienz und Qualität eruieren. Aus diesem Grund erarbeiten wir halbjährlich ein umfassendes innerbetriebliches Fortbildungsprogramm sowie einen Veranstaltungskalender. Das für Fort- und Weiterbildungen zur Verfügung stehende Budget wird jährlich fortgeschrieben und an aktuelle Anforderungen angepasst. Fortbildungsbeauftragte für die verschiedenen Berufsgruppen sind in allen Bereichen benannt. Die Wünsche der Mitarbeiter bzgl. Fort- und Weiterbildung werden im Rahmen von Mitarbeitergesprächen und systematischen Abfragen ermittelt. Neben verschiedenen Laboren steht unseren Mitarbeitern der Zugang zu diversen Bibliotheken, dem Intranet und Internet offen.

Mitarbeiterorientierter Führungsstil

Bereits im Leitbild verpflichten wir uns zu einem kooperativen Führungs- und Arbeitsstil. Ein umfassendes Angebot an Führungskräfte Seminaren ist Bestandteil des Personalentwicklungsprogramms und verpflichtend für alle Führungsebenen. Zur Förderung der Integration und Kooperation der Mitarbeiter kommen neben der strukturierten Einarbeitung u.a. Mitarbeiterinformationsveranstaltungen und -gespräche sowie berufsgruppenübergreifende Projektarbeiten zum Einsatz. Durch verschiedenste Gremien werden qualifizierte Mitarbeiter darüber hinaus in strategische Planungen einbezogen. Abgesehen von der Mitarbeiterbefragung dient die Politik der offenen Tür, das kontinuierliche Gesprächsangebot von Seiten der Vorgesetzten sowie die Konfliktberater der Überprüfung des mitarbeiterorientierten Führungsstil.

Geplante und gesetzliche Regelungen zur Arbeitszeit

Unser Ziel ist es, die Arbeitszeiten so zu gestalten, dass sie den betrieblichen Erfordernissen entsprechen, die gesetzlichen Auflagen erfüllen und zugleich die Mitarbeiterwünsche berücksichtigen. Für alle Bereiche ist ein elektronisches Dienstplanprogramm etabliert, in dem die Arbeitszeiten über den Mitarbeiterausweis systematisch erfasst werden. Es bietet unseren Mitarbeitern jederzeit die Möglichkeit, ihr Zeitkonto tagesaktuell einzusehen und nicht erfasste Arbeitszeiten per Nacherfassung zu korrigieren. In Form von Wunschkonzepten, der Abstimmung des Jahresurlaubsplans sowie den Mitarbeitergesprächen finden die Wünsche unserer Mitarbeiter Berücksichtigung. Mittels diverser Arbeitszeitformen wie z.B. Gleitzeit bieten wir unseren Mitarbeitern größtmögliche Flexibilität.

Mitarbeiterideen, -wünsche und -beschwerden

Um unsere Klinik kontinuierlich zu verbessern, ist konstruktive Kritik von Seiten der Mitarbeiter unerlässlich. Hierfür ist an der BG Klinik Ludwigshafen ein betriebliches Vorschlagswesen mit eigener Bewertungskommission etabliert. Auf diese Weise bieten wir unseren Mitarbeitern Raum zur Mitgestaltung, fördern die Zusammenarbeit und tragen dazu bei, Fehler zu vermeiden und die Wirtschaftlichkeit zu steigern. Neben der Option, über die Einreichung und Realisierung von Vorschlägen das persönliche Arbeitsumfeld aktiv mitgestalten zu können, belohnen wir unsere Mitarbeiter bei erfolgreicher Umsetzung eigener Ideen mit einer Prämie. Beschwerden können unsere Mitarbeiter u.a. gegenüber ihren direkten Vorgesetzten, der Klinikseelsorge oder dem Betriebsrat äußern und zukünftig auch an die Konfliktberater herantragen.

3 Sicherheit

Arbeitsschutz

Mit dem Ziel, die Sicherheit und den Gesundheitsschutz unserer Mitarbeiter am Arbeitsplatz umfassend zu gewährleisten, haben wir alle bestehenden Vorschriften und Regelungen zum Arbeitsschutz umgesetzt. Neben einem externen Arbeitsmediziner und einem internen Sicherheitsingenieur sind 11 Sicherheitsbeauftragte benannt. Darüber hinaus sind das Referat Arbeitssicherheit und Umweltschutz (ASU) sowie ein Arbeitssicherheitsausschuss etabliert, eine Klinik für Strahlenverletzte ist eingerichtet. Die Maßnahmen zur Gewährleistung der Einhaltung arbeitsschutzrechtlicher Vorgaben umfassen u.a. flächendeckende Arbeitsplatzbegehungen, arbeitsmedizinische Untersuchungen sowie regelmäßigen Einweisungen und Schulungen für alle Mitarbeiter. Im Fall von Arbeitsunfällen ist die umgehende Versorgung in der Ambulanz der BG Klinik sichergestellt. Bei Fragen und Unklarheiten seitens der Mitarbeiter werden auf Wunsch Sprechstunden zum Thema Arbeitssicherheit bzw. Gesundheitsschutz angeboten.

Brandschutz

Die hauseigene Brandschutzordnung regelt das Vorgehen im Brandfall verbindlich für alle Mitarbeiter. Durch den Brandschutzbeauftragten werden in Kooperation mit der örtlichen Feuerwehr regelmäßig Brandschutzunterweisungen für alle Mitarbeiter durchgeführt. Flucht- und Rettungswegepläne inkl. der Sammelplätze sind flächendeckend im gesamten Haus vorhanden, die Melde- und Alarmierungswege können dem im Intranet veröffentlichten Katastrophenschutzplan entnommen werden. Die Überprüfung der installierten Brandmeldeanlagen und Löscheinrichtungen erfolgt durch eine externe Firma und ist vertraglich geregelt. Seit 2016 werden themenbezogene Newsletter zu sicherheitsrelevanten Themen veröffentlicht sowie bei Bedarf Sprechstunden zum Thema Brandschutz im Rahmen der Teambesprechungen angeboten.

Umweltschutz

Im Sinne eines verantwortungsvollen Umgangs mit den vorhandenen Ressourcen hat die BG Klinik Ludwigshafen Umweltziele definiert. Dabei wird neben einer Reduzierung des Energie- und Wasserverbrauchs auf eine umweltverträgliche Abfallwirtschaft geachtet. Auch die Schulung unserer Mitarbeiter und externer Partner zum Thema Umweltschutz ist uns ein zentrales Anliegen. Bei der Beschaffung neuer Produkte ist deren ökologische Unbedenklichkeit ein wichtiger Aspekt, im Falle kritischer Beschaffungsentscheidungen wird die Empfehlung des Referats ASU eingeholt. Zur Überprüfung der Einhaltung der Umweltziele werden kontinuierlich Daten zur Abfallbilanz und zum Energieverbrauch erhoben und ausgewertet.

Katastrophenschutz

Die BG Klinik Ludwigshafen ist in den Katastrophenschutz nach Landesrecht eingebunden. Das Vorgehen bei internen und externen Großschadensereignissen regelt der Katastrophenschutzplan, der über das Intranet allen Mitarbeitern zugänglich ist und mindestens jährlich durch das Referat ASU aktualisiert wird. Um sicherzustellen, dass unsere Mitarbeiter im Katastrophenschutz geschult sind, werden mehrmals jährlich Unterweisungen durchgeführt. Darüber hinaus finden auch praktische Übungen zum Katastrophenschutz statt.

Nichtmedizinische Notfallsituationen

Im Falle einer nichtmedizinischen Notfallsituation ist es unser Ziel, die Sicherheit aller in der BG Klinik Ludwigshafen befindlichen Personen jederzeit zu gewährleisten. Die Vorgehensweise bei derartigen Notfallsituationen ist im Katastrophenschutzplan beschrieben. Sowohl im Rahmen der Einarbeitung als auch in regelmäßigen Veranstaltungen werden unsere Mitarbeiter hierin geschult. Abgesehen von den zweijährlichen Risikoanalysen der BG Klinik Ludwigshafen erfolgen regelmäßige Überprüfungen des Notstromkonzepts sowie der elektrotechnischen Anlagen. Zuletzt fand 2015 eine Übung für hausinterne nichtmedizinische Notfallsituationen statt, bei der ein Stromausfall simuliert wurde.

Schutz des Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung

Wir sind bestrebt, die Patientensicherheit jederzeit umfassend zu gewährleisten und bei Bedarf rechtzeitig Präventivmaßnahmen zu ergreifen. Hierfür haben wir z.B. einen Sicherheitsdienst etabliert, dessen Aufgabenfelder in einer Funktionsbeschreibung eindeutig geregelt sind. Eine sichere technische Ausstattung der Klinik ist u.a. durch die Umsetzung der Expertenstandards Sturz und Dekubitus sowie entsprechende bauliche Vorkehrungen gewährleistet. Bereits in der Pflegeanamnese werden patientenindividuelle Bedürfnisse ermittelt und entsprechende Maßnahmen im Pflegeplan dokumentiert. Zur Vermeidung von Patienten- und Eingriffsverwechslungen kommen u.a. Sicherheitschecklisten und Patientenidentifikationsarmbänder zum Einsatz. Die Meldung von Beinahevorkommnissen ist in anonymen Meldesystemen möglich.

Medizinisches Notfallmanagement

Das Vorgehen bei hausinternen medizinischen Notfällen sowie internen Notfalltransporten ist in der BG Klinik strukturiert geregelt. Über eine zentrale Notrufnummer ist die Abteilung Anästhesie rund um die Uhr erreichbar. Im Anschluss an die Erstversorgung durch examinierte Pflegekräfte übernimmt das Notfall-Team der Intensivstation die Versorgung von Notfallpatienten. Darüber hinaus verfügt jede Station über Notfallausrüstungen, die regelmäßig überprüft werden. Im Vorgehen bei medizinischen Notfallsituationen werden unsere Mitarbeiter in den monatlich stattfindenden Reanimationsschulungen geschult. Die Teilnahme ist für alle an der Patientenversorgung beteiligten Berufsgruppen verpflichtend.

Hygienemanagement

Ziel des Hygienemanagements unserer Klinik ist es, Infektionen zu vermeiden, Übertragungen zu verhindern und damit die Sicherheit für Patienten und Mitarbeiter zu gewährleisten. Sämtliche hygienerelevanten Vorgaben sind im Hygienehandbuch im Intranet hinterlegt. Mit der Umsetzung der hygienerelevanten Vorgaben sind eine externe Krankenhaushygienikerin, die hygienebeauftragten Ärzte, die Hygienefachkräfte sowie die Hygienezuständigen der Pflege betraut. Neben der Hygienekommission ist ein Qualitätszirkel Hygiene sowie ein Qualitätszirkel Hygienezuständige eingerichtet. In regelmäßigen Hygienebegehungen, durch die Infektionserfassung sowie das Angebot einer Hygieneberatung stellen wir die Einhaltung der Hygienerichtlinien sicher. Für alle Mitarbeiter ist die jährliche Teilnahme an der Hygieneschulung verpflichtend.

Hygienerelevante Daten

Um Auffälligkeiten im Bereich Hygiene zeitnah zu identifizieren und schnellstmöglich darauf zu reagieren, werden an der BG Klinik Ludwigshafen kontinuierlich hygienerelevante Daten erfasst und ausgewertet. So werden z.B. nosokomiale Infektionen durch den behandelnden Arzt im Krankenhausinformationssystem erfasst. Ein gehäuftes Auftreten von Infektionen kann so zeitnah identifiziert und entsprechende Maßnahmen zur Beseitigung der Erregerursache unmittelbar ergriffen werden. Die erstellten Statistiken werden in den Hygienekommissionssitzungen besprochen und das weitere Vorgehen abgestimmt. Im Rahmen der Teilnahme an diversen Modulen der Krankenhausinfektionssurveillance findet ein Vergleich der Ergebnisse mit anderen Einrichtungen statt.

Infektionsmanagement

Die Vermeidung, frühzeitige Erkennung und Bekämpfung von Infektionen ist Ziel des Infektionsmanagements, um Patienten und Mitarbeiter gleichermaßen zu schützen. Hierzu werden risikobehaftete Patientengruppen in unserer Klinik bereits bei Aufnahme auf das Vorliegen multiresistenter Keime getestet. Der Umgang mit Patienten, die mit bestimmten Infektionserregern infiziert sind, als auch die persönliche Schutzausrüstung für Mitarbeiter sind im Hygienehandbuch beschrieben. Ein Kernthema der Hygieneschulungen, die in regelmäßigen Abständen stattfinden, ist die Händehygiene. So sind alle Patientenzimmer und Funktionsbereiche mit Desinfektionsmittelspendern ausgestattet. Bereits seit 2012 nimmt die BG Klinik Ludwigshafen an der Aktion Saubere Hände teil.

Arzneimittel

Die Arzneimittelversorgung an der BG Klinik Ludwigshafen ist rund um die Uhr gewährleistet. In den Prozessbeschreibungen der Apotheke ist der Bestellprozess von Arzneimitteln und ausgewählten Medizinprodukten umfassend beschrieben. Die Bestellung erfolgt über das Modul e-shop bei der hausinternen Apotheke, die dreimal wöchentlich beliefert. Daneben werden gängige Arzneimittel auf den Stationen sowie spezielle Medikamente auf den Intensivstationen und in Notdepots vorgehalten. In den halbjährlichen Stationsbegehungen durch die Apotheke wird der ordnungsgemäße Umgang mit Arzneimitteln überprüft. Beinahevorkommnisse im Hinblick auf die Arzneimitteltherapie können über ein anonymes System gemeldet werden, unerwünschte Arzneimittelwirkungen werden gemäß gleichnamigem Standard erfasst.

Blutkomponenten und Plasmaderivate

Um unsere Patienten sicher mit Blut und Blutprodukten unter Einhaltung der geltenden Richt- und Leitlinien sowie dem Gebot der Wirtschaftlichkeit zu versorgen, ist das Transfusionswesen in einem Qualitätsmanagementhandbuch geregelt. Ein Transfusionsverantwortlicher, Transfusionsbeauftragte in den Bereichen und ein Qualitätsbeauftragter für das Transfusionswesen sind benannt, eine Transfusionskommission ist etabliert. Im Rahmen von regelmäßigen Schulungen und Einweisungen werden unsere Mitarbeiter im Umgang mit Blutkomponenten und Plasmaderivaten unterrichtet. Im Falle von Vorkommnissen und Beinahevorkommnissen erfolgt eine Meldung an den Transfusionsverantwortlichen, der derartige Zwischenfälle in einer Statistik erfasst.

Medizinprodukte

Um den korrekten Umgang mit Medizinprodukten entsprechend der gesetzlichen Vorgaben zu gewährleisten, wurde eine Dienstanweisung erarbeitet. Bei Neugeräten erfolgt eine Einweisung der Medizintechnik sowie der Beauftragten durch den Hersteller. Die Beauftragten sind sodann für die Einweisung der übrigen Mitarbeiter verantwortlich. Auf Basis der Geräteübersicht sowie der Einweisungsliste kann der Einweisungsbedarf ermittelt werden. Meldungen zu Zwischenfällen nehmen die Medizinproduktebeauftragten und -verantwortlichen entgegen. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, Komplikationen beim Umgang mit Medizinprodukten in das anonyme Meldesystem einzugeben.

4 Informations- und Kommunikationswesen

Aufbau und Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie

Im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie ist es unser Ziel, die permanente Verfügbarkeit aller relevanten Daten sicherzustellen. Im IT-Konzept sind u.a. die Sicherstellung einer uneingeschränkten Nutzung der IT sowie die Sicherung des EDV-Systems beschrieben. Die Zugangsberechtigungen der Mitarbeiter zu den Diensten sind über das Benutzerrollenkonzept geregelt. Neue Mitarbeiter erhalten im Rahmen der Einarbeitung eine IT-Grundschulung sowie weitere spezifische Schulungen in Abhängigkeit ihres Aufgabengebiets. Über eine zentrale Hotline ist die IT-Abteilung während der Regelarbeitszeit erreichbar. Für besonders schwerwiegende Störungen ist darüber hinaus eine 24-stündige Rufbereitschaft eingerichtet.

Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Die korrekte Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten ist aus rechtlicher und organisatorischer Sicht unabdingbar. Aus diesem Grund ist der Umgang mit Patientendaten in der BG Klinik Ludwigshafen umfassend geregelt. Die vollständige und zeitnahe Dokumentation entsprechend der gültigen Vorschriften ist Aufgabe des gesamten Behandlungsteams. Neue Mitarbeiter werden im Rahmen der Einarbeitung mit den bestehenden Regelungen vertraut gemacht. Eine Überprüfung der Dokumentation auf Vollständigkeit, Plausibilität und Richtigkeit erfolgt in mehreren Instanzen. Nicht zuletzt werden regelmäßig Dokumentationsaudits durchgeführt.

Verfügbarkeit von Patientendaten

Der Zugriff auf alle relevanten Patientendaten soll für den berechtigten Personenkreis jederzeit möglich sein. Im Rahmen der Ersteinweisung durch die IT-Abteilung bekommen daher alle Mitarbeiter einen persönlichen Code für den Zugriff auf die elektronische Patientenakte zugeteilt. Auch der Zugang zur papierbasierten Patientenakte ist den berechtigten Mitarbeitern jederzeit möglich. Die Akten älterer Fälle können über das Archiv eingesehen werden. Einweiser bekommen auf Anfrage die benötigten Unterlagen unter Berücksichtigung des Datenschutzes und nach Einwilligung des Patienten zur Verfügung gestellt.

Information der Krankenhausleitung

Ziel ist es, die Unternehmensleitung und Ärztliche Direktion zeitnah und vollständig über relevante interne Vorgänge und externe Ereignisse zu informieren. Dies stellen wir allen voran in Form von regelmäßigen Besprechungen sicher, an denen die Mitglieder der Ärztlichen Direktion und Unternehmensleitung regelhaft teilnehmen. Auch die Ergebnisse der Befragungen und des Meinungsmanagements geben Unternehmensleitung und Ärztlichem Direktor essentielles Feedback zu den internen Abläufen. Zentrales Instrument für die Bereitstellung von externen Informationen sind die Newsletter bzw. Rundmails durch die Landesverbände der gewerblichen Berufsgenossenschaften.

Informationsweitergabe (intern / extern)

Wir sind bestrebt, den Informationsfluss sowohl innerhalb der Klinik als auch nach außen zeitnah und vollständig zu lenken und zu sichern. Die Informationsweitergabe an Mitarbeiter wird v.a. in Form von Informationsveranstaltungen, Betriebsversammlungen, die Mitarbeiterzeitung sowie die Intranetseite gewährleistet. Unsere Patienten und Partner können sich z.B. über die Website, Patientenbroschüren, diverse Flyer und Pressemitteilungen über die BG Klinik informieren. Ferner besteht für niedergelassene Ärzte die Möglichkeit, an ausgewählten Fort- und Weiterbildungen teilzunehmen. Die Ärztliche Direktion und Standortleitung beteiligen sich nicht zuletzt an den halbjährlichen Treffen der Gesundheitsorganisation Ludwigshafener Ärzte.

Organisation und Service

Unser Ziel ist es, Patienten, Angehörige, Besucher und Mitarbeiter mit allen relevanten, aktuellen Informationen zu versorgen. Zentrale Auskunftsstelle in der BG Klinik Ludwigshafen ist der Info Point im Eingangsbereich, der rund um die Uhr besetzt ist. Um auch in Stresssituationen ein sicheres Auftreten zu gewährleisten, nehmen die Mitarbeiter des Info Points abgesehen von den Pflichtschulungen regelmäßig an Kommunikationsschulungen teil.

Regelungen zum Datenschutz

Mit dem Ziel, die Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes vollständig umzusetzen, wurden an der BG Klinik Ludwigshafen ein Datenschutzkonzept erarbeitet sowie zwei Datenschutzbeauftragte benannt. Elektronische Sicherungen vor nicht gewünschten Zugriffen, abgestufte Zugriffsrechte für Mitarbeiter sowie begrenzte Zugriffsmöglichkeiten für externe Dienstleister runden das Sicherheitskonzept ab. Auf Diskretion wird bei der Patientenaufnahme, im Info Bereich sowie im Rahmen der Visite in besonderem Maße Wert gelegt. Durch eine EDV-Schulung sowie die Unterzeichnung der Verschwiegenheitserklärung werden unsere Mitarbeiter mit den datenschutzrechtlichen Vorgaben vertraut gemacht.

5 Führung

Vision, Philosophie und Leitbild

Unser Leitbild wurde unter Einbeziehung der Mitarbeiter erstellt und trägt den Titel „Retten und Heilen mit höchster Kompetenz“. Das Motto spiegelt die Historie der BG Klinik Ludwigshafen als führende Unfallklinik der Region, deren hohen Qualitätsanspruch sowie das berufsgenossenschaftliche Heilverfahren wider. Die Inhalte des Leitbilds werden auf allen Hierarchieebenen umgesetzt, die ärztliche und pflegerische Leitung sowie die Standortleitung fungieren diesbezüglich als Vorbilder. Nicht zuletzt wird in der Strategischen Zielplanung und Bauzielplanung sowie in den Abteilungszielen Bezug auf das Leitbild genommen.

Durchführung vertrauensbildender und -fördernder Maßnahmen

Um als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen zu werden, ist ein von gegenseitigem Vertrauen und Respekt geprägtes Unternehmensklima unverzichtbar. In unserem Leitbild kommt dies in der Verpflichtung zu einem „Klima der Kooperation und Offenheit“ und einem „kooperativen Führungsstil“ zum Ausdruck. Konkret umfassen die vertrauensbildenden Maßnahmen an der BG Klinik Ludwigshafen z.B. das betriebliche Vorschlagswesen, das Angebot eines vergünstigten Mittagessens oder die Möglichkeit der Nutzung von Fitnessraum und Schwimmbad. Ihrer Fürsorgepflicht kommt die Krankenhausleitung u.a. mit der Durchführung jährlicher Gesundheitstage und dem Angebot an Einzel- und Teamcoachings nach. Über die systematische Einarbeitung und Einbeziehung in Projekte fördern wir die Integration der Mitarbeiter.

Ethische und kulturelle Aufgaben sowie weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse

Bereits im Leitbild verpflichten wir uns dazu, „die Würde des Patienten und seine Persönlichkeit zu achten und ihm bei seinen Problemen und Nöten“ beizustehen. Um dieser Verpflichtung nachzukommen, bieten wir z.B. Sonntagsgottesdienste und Supervisionen an und stellen einen Andachtsraum zur Verfügung. Bei der Umsetzung der kulturellen, weltanschaulichen und religiösen Bedürfnisse können spezifische Angebote ergänzend hinzugezogen werden. Hierzu zählen z.B. das klinische Ethikkomitee, die Klinikseelsorge, die Patientenfürsprecherin oder die Transplantationsbeauftragten.

Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung der Strategie- und Zielplanung

Die BG Klinik Ludwigshafen strebt die Implementierung eines vollständigen Zielsystems an. Dieses beinhaltet neben dem Leitbild, u.a. die Strategische Zielplanung und Bauzielplanung, die Qualitätsziele der Klinik sowie die Zielvereinbarungen mit einzelnen Mitarbeitern. Mittels zentraler Kennzahlen aus dem Regelberichtswesen wird die Erreichung der Ziele nachgehalten. In Form von Informationsveranstaltungen, die Mitarbeiterzeitung sowie das Regelbesprechungswesen informieren wir unsere Mitarbeiter umfassend über die Zielplanung.

Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

Ziel der BG Klinik ist es, abgesehen von ihrem originären Auftrag der Patientenversorgung, gesellschaftliche Aufgaben wahrzunehmen. So unterhält die Klinik eine Reihe von Kooperationen u.a. mit niedergelassenen Ärzten und Universitäten als auch im Bereich der Aus-, Fort- und Weiterbildung. Die Auswahl der Kooperationspartner erfolgt auf Basis definierter Kriterien und ist schriftlich festgelegt. Die Ausübung gesellschaftlicher Verantwortung findet darüber hinaus z.B. in der finanziellen Unterstützung der Initiative „Sporteln in der Familie“ oder in fachlichen Vorträgen für die interessierte Öffentlichkeit Ausdruck. Das betriebliche Gesundheitsmanagement, individuelle Arbeitszeitmodelle und umfangreiche Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten zeigen unsere Verantwortung im Hinblick auf eine attraktive Arbeitsplatzgestaltung auf.

Festlegung einer Organisationsstruktur

Unsere Organisationsstruktur dient der Transparenz bzgl. Verantwortlichkeiten und Hierarchien innerhalb der BG Klinik und ist in einem zentralen Organigramm dargestellt. Die Organigramme unserer Klinik beschreiben die Aufbauorganisation inkl. der hierarchischen und funktionalen Zuordnungen, der Funktionsträger sowie der Verantwortungsbereiche und sind für alle Mitarbeiter im Intranet einsehbar.

Effektivität und Effizienz der Arbeitsweise der Führungsgremien

Unser Ziel ist es, über ein geregelteres Gremienwesen relevante Themen regelmäßig interdisziplinär zu besprechen. Das Gremienwesen ist in den Geschäftsordnungen bzw. Satzungen der jeweiligen Gremien geregelt. Zu den wichtigsten Gremien auf Führungsebene zählen der Medizinische Beirat, die Standort- und Klinikkonferenz sowie die Unternehmensleitungs- und Bereichsleiterbesprechung. Über Mitarbeiterinformationsveranstaltungen, Betriebsversammlungen, das Regelbesprechungswesen sowie Veröffentlichungen in der Mitarbeiterzeitung und im Intranet informieren wir unsere Mitarbeiter umfassend über die Ergebnisse der Gremiensitzungen.

Innovation und Wissensmanagement

Um unserem Ziel der „Steigerung unserer Effizienz und Qualität und Weiterentwicklung der Verfahren und Abläufe“ nachzukommen, wollen wir das verfügbare Wissen allen Mitarbeitern zugänglich machen und den Prozess des Innovationsmanagements strukturieren. Vorschläge für Innovationen können jederzeit an den Ärztlichen Direktor herangetragen werden. Die Unternehmensleitung und der Medizinische Beirat entscheiden sodann über deren Umsetzung. U.a. durch das betriebliche Vorschlagswesen, Forschungsaktivitäten sowie die Initiierung von Arbeitsgruppen werden Innovationen an unserer Klinik gefördert. Als zentrale Grundlagen für das Wissensmanagement dienen allen voran das Intranet, das Regelbesprechungswesen sowie die strukturierte Fort- und Weiterbildung.

Externe Kommunikation

Die systematische Öffentlichkeitsarbeit an der BG Klinik Ludwigshafen ist im Konzept Presse- und Öffentlichkeitsarbeit beschrieben. Verantwortlich für die externe Kommunikation an unserer Klinik ist die Referentin für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Zur Information der Öffentlichkeit bedienen wir uns u.a. unseres Internet- und Facebook-Auftritts, Pressemitteilungen, Broschüren und Flyern. Einladungen zu Fortbildungen, Veranstaltungen und Qualitätszirkeln gehören zu unserem Spektrum der zielgruppenbezogenen Maßnahmen für z.B. Einweiser, Krankenkassen und Unfallversicherungsträger.

Aufbau und Entwicklung eines Risikomanagementsystems

Unser Ziel ist es, ein umfassendes Risikomanagementsystem inkl. einer positiven Sicherheitskultur in der BG Klinik Ludwigshafen zu etablieren. Zu den Elementen unseres Risikomanagementsystems zählen z.B. anonyme CIRS-Meldekreise, interdisziplinäre M&M-Konferenzen sowie Patientenidentifikationsarmbänder und die OP-Sicherheitscheckliste. Ergänzt wird das klinische Risikomanagement durch ein betriebswirtschaftliches Risikomanagement bestehend aus monatlichen Berichten und Statistiken.

6 Qualitätsmanagement

Organisation des QM

Die Organisation des Qualitätsmanagements an der BG Klinik ist übergreifend im QM-Konzept beschrieben. Die Ärztliche Direktion und Standortleitung tragen dafür Sorge, dass das QM mit den erforderlichen Ressourcen ausgestattet wird. Ein Qualitätsausschuss, bestehend aus den Mitarbeitern des QM, je vier Vertretern der Berufsgruppen (ärztl. Dienst, pfleg. Dienst & Verwaltung) sowie einem Mitglied des Betriebsrats ist als beratendes Gremium der Ärztlichen Direktion und Standortleitung in der Organisationsstruktur verankert. Darüber hinaus sind in allen Bereichen und Abteilungen Qualitätsmanagementbeauftragte benannt. Zur Erfüllung seiner Aufgaben bedient sich das QM verschiedenster Instrumente wie z.B. Befragungen und internen Audits.

Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung

Unser Ziel ist es, geeignete Strukturen für ein umfassendes Prozessmanagement zu schaffen. Die identifizierten Kern- und Unterstützungsprozesse unserer Klinik sind im Qualitätsmanagementhandbuch hinterlegt. Für die Prozessdokumentation und -gestaltung liegen im Intranet Mustervorlagen vor. Bei der Prozessanalyse und -optimierung sind uns die Anforderungen unserer Kunden ein zentrales Anliegen. Deren Anregungen werden z.B. mittels Befragungen und Audits erfasst und fließen in die Verbesserung unserer Prozesse ein. Über die Qualitätsmanagementbeauftragten sowie den Qualitätsausschuss werden die Abteilungen und Bereiche eng in die Prozessgestaltung einbezogen.

Patientenbefragung

Die Zufriedenheit unserer Patienten ist uns ein großes Anliegen. Aus diesem Grund wird an der BG Klinik Ludwigshafen eine kontinuierliche Patientenbefragung durchgeführt. Darüber hinaus sind eine Stichtagsbefragungen sowie eine kontinuierliche Ambulanzbefragung etabliert. Durch die Zusammenarbeit mit einem externen Institut stellen wir den Einsatz validierter Fragebögen sicher. Die Berücksichtigung des Datenschutzes ist durch die Einbindung des Datenschutzbeauftragten sowie das externe Befragungsinstitut gewährleistet. Im Vorfeld der Befragung werden unsere Mitarbeiter umfassend informiert. Die Transparenz der Ergebnisse stellen wir über die Veröffentlichung im Intranet sicher.

Befragung externer Einrichtungen

Um die Qualität der Zusammenarbeit an den Schnittstellen zwischen unserer Klinik und externen Einrichtungen kontinuierlich zu verbessern, führen wir Einweiserbefragungen durch. Eruiert wird u.a. die Erreichbarkeit der Ambulanzen und Sekretariate, die Wartezeit auf einen Termin und die fachlichen Kompetenz. Auch die Zufriedenheit mit den Arztbriefen, der Entlassmedikation und den Behandlungsergebnissen wird thematisiert. Mittels Präsentationen in verschiedensten Gremien sowie die Veröffentlichung im Intranet werden die Ergebnisse kommuniziert. Allen Befragten, die eine Adresse angegeben haben, senden wir die Ergebnisse außerdem zu.

Mitarbeiterbefragung

Auch die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter ist uns ein zentrales Anliegen, um Ansatzpunkte zur Verbesserung aufzuzeigen und Fehlentwicklungen vorzubeugen. Neben der stattfindenden Mitarbeiterbefragung nimmt die BG Klinik Ludwigshafen 2016 erstmals am BGW Betriebsbarometer teil. In Planung und Konzeption beider Befragung ist der Betriebsrat umfassend einbezogen. Die Anonymität der Befragten stellen wir über vollständig anonymisierte Fragebögen sowie die direkte Rücksendung der Bögen an das Auswertungsinstitut sicher. Unsere Mitarbeiter werden über alle Phasen der Befragung informiert, die Ergebnisse in diversen Gremien sowie über die Mitarbeiterzeitung und das Intranet kommuniziert.

Umgang mit Wünschen und Beschwerden

Anregungen der Patienten und anderer Kunden nehmen wir ernst, da sie uns helfen, aus Fehlern zu lernen und Verbesserungen zu erzielen. Über ein Meldeformular im Intranet oder Internet, die Beschwerdehotline oder auf persönlichem Wege können Beschwerden an das Beschwerdemanagement herangetragen werden. Sämtliche Beschwerden werden systematisch und zeitnah durch die Beschwerdemanager erfasst, mit dem Ziel, rasch Verbesserungen ableiten zu können.

Erhebung und Nutzung von qualitätsrelevanten Daten

Die Erhebung qualitätsrelevanter Daten dient dem Aufbau einer adäquaten Datenbasis, mit deren Hilfe die Qualität der Klinik beurteilt und Verbesserungen abgeleitet werden können. Jährlich werden daher Routinedaten bei den Abteilungen angefordert. Diese Kennzahlen dienen der Unterstützung der Prozesse und Jahresziele der Abteilungen und werden im Rahmen von strukturierten Konferenzen bewertet. Erfasst werden u.a. Daten zu den Themen medizinische Versorgung, Pflege und OP-Management sowie personal- und betriebswirtschaftliche Kennzahlen.

Methodik und Verfahren der vergleichenden bzw. externen Qualitätssicherung

Die Teilnahme an Verfahren der externen Qualitätssicherung nutzen wir allen voran um eine optimale Patientenversorgung zu erreichen. Durch das Medizincontrolling werden die Ergebnisse an den Ärztlichen Direktor und die Sektionsleiter weitergeleitet, die für die Kommunikation innerhalb ihrer Abteilungen zuständig sind. Aktuell werden klinikübergreifende Kennzahlen auf Ebene des Klinikverbunds der Berufsgenossenschaften definiert, mit deren Hilfe ein internes und externes Benchmarking ermöglicht wird.