



CHRISTOPHSBAD



Kooperation  
für Transparenz  
und Qualität im  
Gesundheitswesen

# KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog Version 2015 für Krankenhäuser

<b>Krankenhaus:</b>	Klinikum Christophsbad
<b>Institutionskennzeichen:</b>	260810590
<b>Anschrift:</b>	Faurndauer Straße 6-28 73035Göppingen
<b>Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer:</b>	2018-0058 KHVN
<b>durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:</b>	WIESO CERT GmbH, Köln
<b>Gültig vom:</b>	15.08.2018
<b>          bis:</b>	14.08.2021
<b>Zertifiziert seit:</b>	08.08.2013

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Vorwort der KTQ®</b>	<b>3</b>
<b>Vorwort der Einrichtung</b>	<b>5</b>
<b>Die KTQ-Kategorien</b>	<b>7</b>
1. Patientenorientierung	8
2. Mitarbeiterorientierung	11
3. Sicherheit - Risikomanagement	13
4. Informations- und Kommunikationswesen	16
5. Unternehmensführung	17
6. Qualitätsmanagement	19

## 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 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,
- Sicherheit - Risikomanagement,
- das Kommunikations- und Informationswesen,
- die Unternehmensführung und
- das Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

Im Rahmen der Selbstbewertung hat sich das Krankenhaus zunächst selbst beurteilt. Anschließend wurde durch ein mit Krankenhausesperten besetztes Visitorenteam eine externe Prüfung des Krankenhauses – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

Während der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte von den KTQ-Visitoren® gezielt hinterfragt und durch Begehungen verschiedener

Bereiche der Einrichtung überprüft. Auf Grund des positiven Ergebnisses der Fremdbewertung wurde dem Krankenhaus das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht.

Dieser KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 55 Kriterien des KTQ-Kataloges Version 2015.

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 das **Klinikum Christophsbad** mit diesem KTQ-Qualitätsbericht allen Interessierten – in erster Linie den Patienten und ihren Angehörigen – einen umfassenden Überblick hinsichtlich des Leistungsspektrums, der Leistungsfähigkeit und des Qualitätsmanagements vermittelt.

Die Qualitätsberichte aller zertifizierten Einrichtungen sind auch auf der KTQ-Homepage unter [www.ktq.de](http://www.ktq.de) abrufbar.

**Dr. med. B. Metzinger, MPH**

Für die Deutsche Krankenhausgesellschaft

**Dr. med. G. Jonitz**

Für die Bundesärztekammer

**F. Wagner**

Für den Deutschen Pflegerat

## Vorwort der Einrichtung



Das Christophsbad zählt zu den ältesten aktiven Kliniken Deutschlands in privater Familien-trägerschaft und entwickelt sich mit dem medizinischen Fortschritt sowie dem regionalen Bedarf dynamisch weiter. Die Wurzeln des Hauses liegen im Jahr 1852, als Dr. Heinrich Landerer die private „Heil- und Pflegeanstalt für Gemüts- und Nervenranke“ gründete. Heute ist das Christophsbad ein modernes Klinikum mit öffentlichen Versorgungsaufträgen, in dem sich Erfahrung und Bewährtes aus rund 165-jähriger Tradition mit modernster baulicher und technischer Ausstattung sowie diagnostischer und therapeutischer Leistungsfähigkeit auf neuestem medizinischem Wissensstand verbinden.

Das Christophsbad besteht aus den Fachkliniken für Psychiatrie und Neurologie und wurde 1998 um den Bereich Geriatrische Rehabilitation und Physikalischer Medizin erweitert.

Das Christophsheim, eine Einrichtung für Erwachsene jeden Alters mit chronisch psychischen und chronisch neurologischen Erkrankungen, ergänzt das Angebot.

Die private Trägerschaft der Familiengesellschaft bürgt für eine individuelle, persönliche Haltung gegenüber dem einzelnen Patienten. Die hohe medizinische und pflegerische Qualität der Behandlung und das Wohl der Patienten stehen für alle Mitarbeiter des Christophsbads von jeher im Mittelpunkt.

Das Klinikum Christophsbad ist im Krankenhausplan des Landes Baden-Württemberg aufgenommen und wird vom Land im Rahmen der Gesetze gefördert. Es steht jedem Patienten, Rehabilitanden und Bewohner offen und ist von allen gesetzlichen und privaten Kassen anerkannt sowie in vollem Umfang beihilfefähig.

Sieben Fachkliniken mit ambulanten, teilstationären und vollstationären Bereichen stehen unseren Patienten zur Verfügung. Diplom-Psychologen haben seit 2010 in der Christophsbad-Akademie für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie (C-APP) die Möglichkeit, eine dreijährige Ausbildung zum Psychologischen Psychotherapeuten zu absolvieren. Die Tagesklinik MentaCare, Zentrum für seelische Gesundheit in Stuttgart, ergänzt das Leistungsspektrum des Hauses. Das heilberufliche Praxis-Zentrum Göppingen auf dem Freihofgelände bietet Logopädie, Physio-, Ergo- und tiergestützte Therapie an.

Im Christophsbad werden Menschen jeden Alters, die an neurologischen, psychischen, psychosomatischen oder Alterserkrankungen leiden, behandelt. Zu den umfangreichen Leistungen des Klinikums Christophsbad in den Bereichen Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik zählen besondere Angebote für Demenzkranke und eine Klinikschule für junge Patienten mit psychischen Erkrankungen. Außergewöhnlich sind die umfassenden Leistungen der Logo-, Ergo- und Physiotherapie inklusive der Hippotherapie speziell für neurologisch Erkrankte. Im Bereich der Essstörungen nimmt das Klinikum als eines von zwei in Deutschland Anorexia-Patienten bereits mit einem BMI von zehn auf. Sechs Tageskliniken und sieben Ambulanzen sorgen für individuelle und flexible Angebote für psychisch und neurologisch Erkrankte in jedem Alter sowie für patientenbezogene Therapien und Suchtbehandlungen. Zwei Neuroradiologen runden das Leistungsprofil durch die Diagnostik unter anderem mit einem hochmodernen Magnetresonanztomographen (MRT) ab. Patientenfürsprecher, Ethikkomitee und der Arbeitskreis Kultur stehen stellvertretend für den Einsatz für Mitarbeiter.

Die Mitarbeiter des Klinikums arbeiten nach dem aktuellen Stand der Wissenschaft. Forschung und Ausbildung sind wichtiger Bestandteil des Hauses. Um allen Anforderungen der vielfältigen Tätigkeiten gerecht zu werden, finden vielfältige berufsbegleitende Fort- und Weiterbildungen – intern und extern – statt. Die Klinik bietet Ausbildungsplätze und Praktika an. Patienten, Angehörige, Mitarbeiter und Interessierte werden regelmäßig zu kulturellen Veranstaltungen, Kunstgenuss und Gesprächen ins Haus eingeladen, um eine Brücke zwischen Gesundheit, Integration, Bildung und Kultur zu schlagen und keine Grenze zwischen krank und gesund entstehen zu lassen.

Das Christophsbad versteht sich als Teil des Gemeinwesens mit besonderer Aufgabe. Dies führte u. a. zur Gründung der Dr.-Heinrich-Landerer-Stiftung und der Stiftung Christophsbad. Beide unterstützen vielfältige soziale und wissenschaftliche Projekte.

# Die KTQ-Kategorien

## 1. Patientenorientierung

### **Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung:**

Durch die Lage des Christophsbads in Nähe der Stadt Göppingen ist es sehr gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar. Eine Bushaltestelle befindet sich vor dem Haupteingang, mit dem Auto ist das Christophsbad direkt von der B 10 erreichbar. Ein 2016 eröffnetes Parkhaus steht zur Verfügung. Behindertenparkplätze sind in direkter Nähe zum Eingang reserviert. Der Heimbereich ist über einen zentralen Zugang erreichbar. Ausführliche Informationen und Anfahrtsskizzen finden sich in Flyern, Broschüren und auf der Homepage: [www.christophsbad.de](http://www.christophsbad.de). Das einheitliche Wegeleitsystem ermöglicht Patienten, Rehabilitanden, Bewohnern und ihren Angehörigen eine gute Orientierung. Die Aufnahmeplanung beginnt mit der Anmeldung des Patienten durch den niedergelassenen Arzt oder durch direkte Einweisung im Notfall. Notfallpatienten können jederzeit aufgenommen werden. In den psychiatrischen Kliniken erfolgt die elektive Aufnahme über eine Vorstellung in der Ambulanz, im Anschluss daran die Terminierung der stationären Aufnahme. In der Neurologie erfolgt die elektive Aufnahme über das Aufnahmemanagement oder durch eine Voranmeldung über die Oberärzte.

### **Leitlinien und Standards:**

Therapeutische und diagnostische Entscheidungen werden anhand des Krankheitsbildes, der Leitlinien der jeweiligen Fachgesellschaften, der Richtlinien der Bundesärztekammer und durch aktuelle Studienlagen getroffen. Allen Mitarbeitern stehen die AWMF-Leitlinien über das Intranet zur Verfügung. Pflegerische Experten- und Pflegestandards werden in Arbeitsgruppen erstellt bzw. überarbeitet. Alle hausinternen Leitlinien und Standards werden regelmäßig aktualisiert.

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

Bei der Aufnahme erhalten die Patienten in einem Erstgespräch allgemeine Informationen zum Stationsablauf und zu den Angeboten des Klinikums. Es erfolgen eine patientengerechte und auf das jeweilige Krankheitsbild abgestimmte Aufklärung zu Diagnostik und Therapie.

Die Aufklärung erfolgt in mündlicher und schriftlicher Form unter Einhaltung der Patientenrechte. Der Datenschutz sowie die ärztliche Schweigepflicht werden eingehalten. Angehörige werden auf Wunsch und in Absprache mit dem Patienten in die Behandlung einbezogen. Schon während des stationären Aufenthalts können Patienten Kontakt zu Selbsthilfegruppen aufnehmen.

### **Ernährung und Service:**

Im Klinikum stehen barrierefreie Einzel-, Zwei- und Dreibettzimmer zur Verfügung. Sprudel und Tee werden Patienten, Rehabilitanden und Bewohnern kostenlos angeboten. Aufenthalts- und Therapieräume, Kiosk bzw. Cafeteria ergänzen das Angebot. Die Kapelle und der Park bieten Ruhezonen für Patienten, Rehabilitanden, Bewohner und Besucher.

Für alle Patienten, Rehabilitanden und Bewohner wird die medizinisch indizierte und dem Ernährungszustand entsprechende Kost zubereitet. Patienten, Rehabilitanden und Bewohner können täglich aus mehreren Menüs auswählen. Hierbei werden neben spe-



ziellen Diätformen auch religiöse bzw. kulturelle Essgewohnheiten berücksichtigt. Bei Bedarf erfolgt eine individuelle Ernährungsberatung durch unsere Diätassistentinnen.

### **Erstdiagnostik und Erstversorgung:**

Das Christophsbad hat einen Versorgungsauftrag und sichert die Aufnahmebereitschaft rund um die Uhr. Alle Notfallpatienten werden über die neurologische Ambulanz, die Intensivstation oder die psychiatrischen Institutsambulanzen aufgenommen. Außerhalb der Regelarbeitszeiten erfolgt die Aufnahme und Behandlung immer über die diensthabenden Ärzte. Ein Facharzt und qualifiziertes Pflegepersonal stehen zu jedem Zeitpunkt zur Verfügung. Bei der Aufnahme des Patienten werden Anamnese und Ersteinschätzung vorgenommen, um zeitnah eine adäquate Diagnostik und Therapie einzuleiten. Die Übernahme von Notfallpatienten verläuft nach einem standardisierten Vorgehen.

### **Elektive, ambulante Diagnostik und Behandlung:**

Durch die Instituts- und Ermächtigungsambulanzen ist die langfristige Behandlung der Patienten gesichert. Die Einbestellung elektiver Patienten erfolgt über das jeweilige Sekretariat bzw. über die Patientenkoordination. Im Vorfeld des Krankenhausaufenthalts erfolgen in den Sprechstunden Vorgespräche mit geplanten stationären Patienten. In den Ambulanzsekretariaten werden die Patienten auf die medizinische Behandlung vorbereitet, Abläufe werden erklärt und Fragen dazu beantwortet. Bei entsprechender Indikation können Patienten aus der ambulanten Behandlung in den stationären Bereich übernommen werden. Durch die enge Absprache zwischen Ambulanz und stationärem Bereich ist die Kontinuität der Behandlung sichergestellt. Bei Therapieende erhalten die Patienten einen Entlassbrief für ihren Haus- bzw. Facharzt.

### **Ambulante Operationen:**

Das Klinikum Christophsbad ist eine psychiatrisch-neurologische Fachklinik, es werden keine ambulanten Operationen angeboten.

### **Stationäre Diagnostik, Interdisziplinarität und Behandlung:**

Die ärztliche, pflegerische und therapeutische Behandlungsplanung beginnt mit der Anamnese. Allergien und Arzneimittel-Unverträglichkeiten werden in der Akte gut sichtbar dokumentiert. Bei Minderjährigen wird das Sorgerecht, bei Erwachsenen eventuell bestehende Betreuungen/Bevollmächtigungen und Patientenverfügungen erfasst. Chef- und Oberarztvisiten stellen die fachärztliche Versorgung zusätzlich sicher. Zur Abstimmung des Behandlungsprozesses finden regelmäßig interdisziplinäre Fallbesprechungen auf den Stationen statt. Tumorkonferenzen erfolgen im Rahmen der Zusammenarbeit mit einer Abteilung der ALB FILS KLINIKEN. Ein Neurochirurg des Bundeswehrkrankenhauses Ulm visitiert regelmäßig Patienten der Frührehabilitation und der Neurologie. In allen Bereichen der Klinik, der Geriatrischen Rehaklinik und im Christophsheim stehen viele ausführliche Informationen zu den verschiedenen Krankheitsbildern und Angeboten des Hauses zur Verfügung. Sie werden je nach Erkrankung berufsgruppenbezogen an die Patienten, Rehabilitanden und ihre Angehörigen ausgegeben.

### **Therapeutische Prozesse:**

Im interdisziplinären Behandlungsteam wird die Therapie festgelegt und gemeinsam mit dem Patienten und Rehabilitanden die Behandlungsziele vereinbart. Die Steuerung der therapeutischen Prozesse erfolgt über die Tages- und Wochenpläne. Das Behandlungsteam setzt sich, je nach Krankheitsbild, zusammen aus Ärzten, Mitarbeitern der Pflege, Psychologen, Logopäden, Physio- und Ergotherapeuten, Ernährungsberater und in der Psychiatrie zusätzlich Musik-, Bewegungs- und Kunsttherapeuten. Pflege und therapeutische Maßnahmen erfolgen nach aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen. Jeder Patient wird fachärztlich betreut.

Neben der Visite finden täglich interdisziplinäre Besprechungen statt. Die Leitlinien der Fachgesellschaften, die Expertenstandards der Pflege sowie die hauseigenen Pflege- und Therapiestandards werden dabei angewendet.

### **Operative Prozesse:**

Das Klinikum Christophsbad ist eine psychiatrisch-neurologische Fachklinik, es werden keine Operationen angeboten.

### **Visite:**

In allen Kliniken und der Geriatrischen Rehaklinik sind Visitenzeiten stationsintern festgelegt. Im Christophsheim finden regelmäßig Hausarztbesuche statt. Die Visiten werden in einer für den Patienten verständlichen Sprache durchgeführt, die Inhalte verständlich formuliert. Bei fremdsprachigen Patienten wird im Bedarfsfall ein Angehöriger oder ein Dolmetscher hinzugezogen. Änderungen der Therapie werden mit dem Patienten bzw. Rehabilitanden besprochen. Fragen zu Medikamentenwirkungen und -nebenwirkungen, aktuelle Befunde oder Ergebnisse klinischer Untersuchungen sowie Anliegen des Patienten werden besprochen. Außerhalb der Visiten besteht jederzeit die Möglichkeit sich bei Fragen an den Arzt und die Pflegenden zu wenden.

### **Entlassungsprozess:**

Im Rahmen der Visiten wird der Entlasstermin festgelegt. Die Angehörigen werden, sofern der Patient dies nicht selbst übernimmt, durch den Arzt oder Mitarbeiter der Pflege über die geplante Entlassung informiert. Notwendige Vorbereitungen werden rechtzeitig in die Wege geleitet. Wird Unterstützungs- bzw. Versorgungsbedarf festgestellt, wird der Sozialdienst frühzeitig in die Nachversorgung eingeschaltet. Nachdem der Hilfs- und Heilmittelbedarf für die Patienten oder Rehabilitanden durch das Therapeutenteam ermittelt wurde, werden die Heil- und Hilfsmittel i. d. R. vom Christophsbad im Sanitäts-haus in Absprache mit den Betroffenen bestellt. Ein Medikamentenplan wird dem Patienten bzw. dem Rehabilitanden ausgehändigt. Bei Bedarf wird der Transport nach Hause oder in eine weiterführende Einrichtung organisiert. Informationsmaterial wird bei Bedarf mitgegeben.

### **Umgang mit sterbenden Patienten, palliative Versorgung:**

Bei der Aufnahme wird jeder Patient danach gefragt, ob eine Patientenverfügung vorliegt. Sollte während des Aufenthalts eine deutliche Verschlechterung des Zustands eintreten, wird entsprechend der Patientenverfügung vorgegangen. Das Ethikkomitee kann bei unklaren Sachverhalten oder Unsicherheiten von Angehörigen oder Mitarbeitern zur

Beratung hinzugezogen werden. Es wird immer versucht, die Patientenwünsche zu erfüllen. Bei sterbenden Patienten werden palliative Maßnahmen wie z. B. Schmerzmanagement zur Symptombewältigung eingesetzt. Angehörigen und Bezugspersonen wird es ermöglicht, die verbliebene Zeit mit ihrem Angehörigen in einer ungestörten Atmosphäre zu verbringen. Auf Wunsch von Patient, Rehabilitand und Bewohner werden Seelsorger oder Psychologen in die Behandlung einbezogen. Für muslimische Patienten steht ein muslimischer Seelsorger zur Verfügung.

### **Umgang mit Verstorbenen:**

Wenn ein Patient, Rehabilitand oder Bewohner verstorben ist, werden die Angehörigen über das weitere Vorgehen informiert. Verabschiedungsmöglichkeiten sind gegeben. Angehörigen wird die benötigte Zeit gelassen, um sich vom Verstorbenen zu verabschieden. Die Versorgung der Verstorbenen erfolgt durch das Pflegepersonal in Abstimmung mit den Angehörigen. Um den spirituellen Bedürfnissen der Angehörigen gerecht zu werden, steht den Mitarbeitern das "Buch der Religionen" zur Verfügung. Hier ist der Umgang mit Verstorbenen für viele Religionen beschrieben.

## **2. Mitarbeiterorientierung**

### **Personalbedarf:**

Alle Bereiche des Unternehmens sind mit einer adäquaten Anzahl an qualifizierten Mitarbeitern ausgestattet. Eine systematische Berechnung und Planung des Personalbudgets erfolgt im Rahmen der internen Budgets. Der Personalbedarf im Christophsheim orientiert sich an der Pflegesatzvereinbarung und an dem vereinbarten Personalschlüssel. Die jährliche Anpassung erfolgt auf Basis der vereinbarten Leistungszahlen.

### **Personalentwicklung:**

Die Personalentwicklung umfasst die Gesamtheit aller Maßnahmen, die zur Förderung und Weiterentwicklung der Mitarbeiter notwendig sind. Dazu zählen Maßnahmen der Personalplanung und -gewinnung sowie die Fort- und Weiterbildung. Die Qualifikationsanforderungen gemäß der gesetzlichen Vorgaben und Richtlinien werden umgesetzt.

### **Einarbeitung:**

Für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter liegen schriftliche Einarbeitungskonzepte vor. Ziel ist es, jeden Mitarbeiter auf seine neue Tätigkeit vorzubereiten und möglichst rasch in den Arbeitsablauf einzugliedern. Der neue Mitarbeiter wird in der Einarbeitungsphase vom Vorgesetzten oder einem Mentor begleitet. Am Einführungstag für neue Mitarbeiter wird den neuen Mitarbeitern das Unternehmen vorgestellt, gleichzeitig werden die notwendigen Pflichtfortbildungen angeboten. In allen Berufsgruppen finden während der Einarbeitung begleitende rückmeldende Gespräche mit dem direkten Vorgesetzten statt. Darin wird neben der Entscheidung über den weiteren Einsatz auch die Einarbeitungsphase reflektiert.

### **Ausbildung, Fort- und Weiterbildung:**

Es bestehen mehrere Kooperationen mit Fachschulen für Altenpflege und Fachschulen für Gesundheits- und Krankenpflege sowie für die praktische Therapeutenausbildung mit verschiedenen Berufsfachschulen und Hochschulen. Das Ausbildungskonzept für die praktische interne Altenpflegeausbildung wird kontinuierlich angepasst. Externe Alten-, Gesundheits- und Krankenpflegeschüler absolvieren im Unternehmen einen ihrer Praxiseinsätze. Die Ausbildungskonzepte richten sich nach den gesetzlichen Vorgaben und erfolgen in Absprache mit den theoretischen Ausbildungsträgern. Jedem Auszubildenden ist im Bereich ein Mentor bzw. Praxisanleiter zugeordnet. Die Koordination der nicht pflegerischen Auszubildenden ist über die jeweilige Fachabteilung geregelt. Jährlich wird ein innerbetrieblicher Fortbildungskatalog aufgelegt. Das Angebot richtet sich nach dem betrieblichen Bedarf, berücksichtigt Änderungen der Rahmenbedingungen (z. B. Gesetzgebung), das Leistungsspektrum und die Wünsche der Mitarbeiter. Weiterbildungen werden gezielt gefördert. Das Christophsbad betreibt mit der Christophsbad-Akademie für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie (C-APP) ein staatlich anerkanntes Institut, in dem anerkannte Psychologinnen/Psychologen zu Psychologischen Psychotherapeutinnen/Psychotherapeuten ausgebildet werden. Der Rahmen der Ausbildung ist durch das Psychotherapeutengesetz (PsychThG) festgelegt, das Konzept der C-APP wurde vom Regierungspräsidium Stuttgart als zuständiger Behörde genehmigt. Abschluss der Ausbildung ist eine staatliche Prüfung mit dem Ziel der Approbation als Psychologischer Psychotherapeut/Psychologische Psychotherapeutin. Die Facharztweiterbildung erfolgt im Rahmen der Weiterbildungsermächtigungen der Chefarzte.

### **Arbeitszeiten / Work Life Balance:**

Bei der Festlegung der Arbeitszeiten werden die geltenden gesetzlichen und tarifvertraglichen Regelungen zugrunde gelegt. Die Dienst- und Urlaubsplanung dient der Sicherstellung ausreichender personeller Kapazitäten zur Versorgung der Patienten und berücksichtigt die Interessen der Mitarbeiter soweit möglich. Es kommen verschiedene Arbeitszeitmodelle zum Einsatz, die auch die Vereinbarkeit von Familie und Beruf zum Ziel haben. Für die Verwaltungsmitarbeiter ist das Gleitzeitmodell etabliert. Auf die Wünsche aller Mitarbeiter wird bei der Planung der Dienstzeiten soweit möglich Rücksicht genommen.

### **Ideenmanagement:**

Alle Ideen werden über ein Formular, das im Intranet hinterlegt ist, beim Ideenmanager gemeldet. Alle eingegangenen Ideen werden in anonymisierter Form in einer Excel-Tabelle im Intranet veröffentlicht. Im nächsten Schritt gibt der Ideenmanager die anonymisierte Idee weiter an die Leitung des Bereichs, in dem die Idee umgesetzt werden kann. Im Bereich wird entschieden, ob die Idee umgesetzt werden soll. Es erfolgt die Rückmeldung an den Ideenmanager. Bei besonders interessanten Ideen erfolgt eine Anerkennung.

### 3. Sicherheit – Risikomanagement

#### **Methoden des klinischen Risikomanagements:**

Dem Risikomanagement liegt die formulierte Qualitäts- und Risikopolitik zugrunde, die sich aus den Leitsätzen des Christophsbads ableitet. Das klinikinterne CIRS (critical Incident Reporting System) sowie Rückmeldungen aus Befragungen und eingegangenen Beschwerden dienen unter anderem der Identifikation von Risiken. Schwierige Behandlungsverläufe werden in Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen besprochen. Die jährlich stattfindenden Risikokonferenzen werden von der Geschäftsführung initiiert. Durch die Teilnahme von Vertretern aus allen Bereichen des Unternehmens ist sichergestellt, dass das klinische Risikomanagement umgesetzt wird. Durch die regelmäßig stattfindenden Begehungen durch Beauftragte und Mitarbeiterinnen des Qualitätsmanagements ist die Fehler- und Sicherheitskultur bei den Mitarbeitern in den Fokus gerückt.

#### **Eigen- und Fremdgefährdung:**

Bei jedem Patienten, Rehabilitanden und Bewohner erfolgt bei der Aufnahme eine systematische Einschätzung festgelegter Risiken. Bestehende Risiken werden durch Maßnahmen zur Reduzierung umgesetzt. Die Umsetzung der Empfehlungen des Aktionsbündnisses Patientensicherheit wird bspw. im Bereich Medizinprodukte, CIRS, klinisches Risikomanagement, Arzneimittelsicherheit und Sturz beachtet. Sind freiheitsentziehende Maßnahmen erforderlich, werden diese nach der hausinternen Leitlinie "Anwendung freiheitsentziehender Maßnahmen" durchgeführt. Gewaltprävention und Deeskalationsmanagement sind Schwerpunkte in psychiatrischen Einrichtungen. Im Christophsbad werden in der mehrtägigen Fortbildung "ProDeMa" neue Mitarbeiter des Pflegedienstes, bei denen dies als Pflichtschulung ausgewiesen ist, im Umgang mit Gewaltprävention und Deeskalation geschult. Alle neuen Mitarbeiter aus anderen Bereichen haben ebenfalls die Möglichkeit freiwillig an dem Kurs teilzunehmen. Drei Deeskalationstrainer führen den Kurs durch, einer davon hat eine zusätzliche Spezialisierung für Kinder.

#### **Medizinisches Notfallmanagement:**

Im Christophsbad wird zwischen einem somatischen und einen psychiatrischen Notfall unterschieden. Für jede Art von Notfall ist das Vorgehen festgelegt. Auf allen Stationen und Wohnbereichen sind die notwendigen Hilfsmittel für die Erstversorgung in einem Notfall vorhanden. Handelt es sich um einen somatischen Notfall, bringt das Team der Intensivstation die benötigten Medikamente und Geräte mit. Durch die Reanimations-schulungen ist sichergestellt, dass alle Mitarbeiter in einem Notfall korrekt vorgehen.

#### **Organisation der Hygiene:**

Ein Hygieneplan steht allen Mitarbeitern über das Intranet zur Verfügung. Er wird kontinuierlich aktualisiert und zur Kenntnis gebracht. Die Schulungen zu den aktuellen Inhalten der Hygiene sind im Haus als Pflichtfortbildungen definiert. Eine Hygienekommission ist eingerichtet, der Vorsitzende ist der ärztliche Direktor. Die Einhaltung der Hygienegerichtlinien erfolgt im Rahmen der regelmäßigen Begehungen durch die Hygienefachkräfte. Ein Hygienebegehungsplan ist vorhanden. Im Rahmen der Aktion "Saubere Hände"

werden derzeit alle Maßnahmen für das Erlangen des Bronze-Zertifikats durchgeführt. Ein Jahresbericht der Hygiene wird für die Geschäftsführung erstellt.

### **Hygienerelevante Daten, Infektionsmanagement:**

Den Mitarbeitern stehen über das Intranet ein Leitfaden und Checklisten zum Screening auf multiresistente Keime zur Verfügung. Alle meldepflichtigen Erkrankungen werden dem Gesundheitsamt durch die Hygienefachkräfte gemeldet. Bei Fragen zu Infektionen stehen die Hygienefachkräfte den Stationen und Wohnbereichen jederzeit als Ansprechpartner zur Verfügung. Alle qualitätsrelevanten Daten, die an die Geschäftsstelle für Qualität im Krankenhaus gemeldet werden müssen, werden gemeldet. Die Auswertungen werden intern kommuniziert und bei Bedarf Maßnahmen daraus abgeleitet. Der Umgang beim Auftreten von gehäuften Infektionen ist im Hygieneplan geregelt.

### **Arzneimittel:**

Die ausreichende Versorgung mit Arzneimitteln ist stets gewährleistet. Alle Medikamente werden vom Arzt verordnet, in der Patientenakte dokumentiert und durch qualifizierte Mitarbeiter gerichtet und verabreicht. Die Arzneimittelkommission trifft sich regelmäßig, um die gelisteten Arzneimittel auf die aktuellen medizinischen und pharmazeutischen Gesichtspunkte zu prüfen. Die Liste wird bei Bedarf an die aktuellen Verhältnisse angepasst. Begehungen erfolgen regelmäßig durch die zuständige Apotheke. Hier werden der Umgang mit den Arzneimitteln auf den Stationen und das Verfallsdatum der Medikamente überprüft und Verbesserungsvorschläge zum Umgang mit Arzneimitteln gemacht. Der Umgang mit Chemotherapie ist geregelt. Beim Richten und Verabreichen der Medikamente werden die Handlungsempfehlungen des Aktionsbündnisses Patientensicherheit beachtet.

### **Labor- und Transfusionsmedizin:**

Alle Laborproben werden im Labor des Christophsbads gesammelt und mehrmals am Tag in das beauftragte Labor geschickt. Das Transfusionswesen ist im "Transfusionshandbuch" beschrieben. In der Transfusionskommissionssitzung wird über das Transfusionswesen berichtet. Alle Verantwortlichen nehmen an der Sitzung teil. Meldungen an die Landesärztekammer erfolgen im Rahmen des Qualitätsberichts.

### **Medizinprodukte:**

Die Regelungen zum Umgang mit Medizinprodukten sind in einem Handbuch zusammengefasst. Dort sind z. B. Inbetriebnahme, Einweisung, die Probestellung, das Reparaturwesen und die Sicherheitsprüfung festgelegt. Die Anwender von Medizinprodukten werden in die Handhabung eingewiesen. Mit der Funktion der Medizinprodukte-Verantwortlichen und -Beauftragten sind Mitarbeiter des Krankenhauses beauftragt, die von einer externen Firma unterstützt werden.

### **Arbeitsschutz:**

Die gesetzlichen Vorgaben zum Arbeitsschutz werden umgesetzt. Berücksichtigt werden die Sicherheitsaspekte am Arbeitsplatz, zum Umgang mit Gefahrstoffen und zum Strahlenschutz. Hierzu sind verbindliche Regelungen und Strukturen geschaffen, der Arbeitssicherheitsausschuss koordiniert alle Maßnahmen. Die arbeitsmedizinische Be-

treuung wird durch einen externen betriebsärztlichen Dienst geleistet. Aktuelle Betriebsanweisungen, Hygienepläne, regelmäßige Schulungen und Arbeitsplatzbegehungen sowie eine Beurteilung durch die Beauftragten gewährleisten die Sicherheit der Mitarbeiter, der Patienten, der Rehabilitanden und der Bewohner. Durch die jährliche Pflichtveranstaltung wird sichergestellt, dass alle Mitarbeiter geschult sind. Der Arbeitsschutz ist im Rahmen des Beauftragtenwesens direkt der Geschäftsführung unterstellt.

#### **Brandschutz:**

Zwei Brandschutzbeauftragte sind bestellt. Sie sind als Beauftragte direkt der Geschäftsführung unterstellt. Eine Brandschutzordnung in Abstimmung mit den örtlichen Behörden liegt vor. Das Christophsbad ist mit einer automatischen Brandmeldeanlage mit Rauch- und Feuermeldern, Brandschutztüren sowie Flucht- und Rettungsplänen ausgestattet. Die Regelungen sind den Mitarbeitern bekannt und werden durch verpflichtende Brandschutzschulungen jährlich aufgefrischt. Die Brandmeldeanlage wird regelmäßig durch eine externe Firma geprüft. Fluchtwegepläne hängen in aktueller Form in den Bereichen aus. Bei jedem ausgelösten Feueralarm erfolgt eine sofortige und automatische Weiterleitung des Alarms an die Feuerwehr.

#### **Datenschutz:**

Ein Datenschutzbeauftragter ist benannt und wird durch einen externen Berater unterstützt. Die gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz werden umgesetzt. In der Leitlinie für den Datenschutz ist der Umgang mit vertraulichen Daten geregelt. Eine Verpflichtungserklärung zum Datenschutz wird mit dem Arbeitsvertrag bei Einstellung unterschrieben. Alle EDV-Systeme sind kennwortgeschützt. Für die Datenübermittlung werden spezielle Verschlüsselungsprogramme eingesetzt. Datenschutzbegehungen erfolgen regelmäßig und geplant. Die Schulungen zum Datenschutz sind als Pflichtfortbildungen definiert, jeder Mitarbeiter muss alle zwei Jahre daran teilnehmen.

#### **Umweltschutz:**

Die Umsetzung der Umweltziele wird durch die Geschäftsführung, die Abteilung Einkauf, den Abfallbeauftragten und den Technischen Koordinator gewährleistet. Es existiert ein Abfallwirtschaftskonzept, ein Abfallbeauftragter ist benannt. Inhalte des Abfallwirtschaftskonzeptes sind u. a. die Abfalllogistik, die Erfassung von Abfallmengen, die einheitliche Kennzeichnung von Sammelbehältnissen, das Abfallverhalten und die Vertragsgrundlagen mit den Entsorgern. Einmal pro Jahr erfolgt eine Begehung durch den Abfallbeauftragten. Drei Blockheizkraftwerke sind zur Wärme- und Stromerzeugung im Einsatz. Ein viertes Blockheizkraftwerk ist geplant im Rahmen des Neubaus des Pflegeheimes geplant.

#### **Katastrophenschutz:**

Das Verfahren im Katastrophenfall ist im Alarm- und Einsatzplan geregelt. Er enthält Alarmierungslisten, Verantwortlichkeiten sowie das Vorgehen bei Gefahrenlagen, bei Umweltgefahren und bei Bombendrohung. Er regelt den ärztlichen und pflegerischen Einsatz sowie die allgemeinen Maßnahmen in den verschiedenen Bereichen.

### **Ausfall von Systemen**

Beim Ausfall von Systemen wird die technische Abteilung als Erstes kontaktiert. Durch die adäquate Ausbildung der Mitarbeiter steht immer ein qualifizierter Ansprechpartner für Ausfälle zur Verfügung. Bei massiven Ausfällen wird die Geschäftsführung sofort informiert. Ein Rufdienst ist über den Bereich Info & Service erreichbar. Sofortmaßnahmen werden durch die Mitarbeiter vor Ort eingeleitet. Mindestens einmal monatlich werden die Notstromaggregate und die Notfallhandys geprüft. Die Sauerstoffnotfallversorgung wird durch eine externe Firma geprüft.

## **4. Informations- und Kommunikationswesen**

### **Netzwerkstruktur und Datensysteme:**

Alle EDV-Systeme sind durch einen Benutzernamen und ein Passwort geschützt. Alle Mitarbeiter müssen ihr Kennwort für die zentrale Anmeldung am redundanten Verzeichnisdienst alle drei Monate ändern. Die Anmeldung an das Klinikinformationssystem erfolgt durch dieselben Anmeldedaten, so dass es hier zu einer Vereinfachung für die Mitarbeiter kommt. Eine 24-Stunden-Rufbereitschaft durch die Mitarbeiter der EDV besteht.

### **Klinische Dokumentation:**

Grundlage für die Dokumentation von Patientendaten bildet ein einheitliches Dokumentationssystem. Die gesetzlichen Vorgaben zur Aktenführung und Aufbewahrung von Patientendaten werden umfassend eingehalten. Die Patientendokumentation erfolgt durch die Mitglieder des Behandlungsteams. Durch die Dokumentation kann der gesamte Behandlungsablauf nachvollzogen werden. Alle neuen Mitarbeiter aller Berufsgruppen werden im Rahmen der Einarbeitung durch Mentoren/Praxisanleiter in die hausinterne Dokumentation eingeführt. Als Unterstützung sind Musterkurven angelegt.

### **Verfügbarkeit und Archivierung:**

Die stationären Akten befinden sich im Zentralarchiv. Akten können jederzeit von den Stationen im Archiv angefordert werden. Diese werden einmal am Tag an die Stationen ausgeliefert. Dringende Akten können telefonisch angefordert und im Archiv abgeholt werden. Außerhalb der festgelegten Zeiten können nur Mitarbeiter des Patientenmanagements Akten aus dem Archiv holen. Alle digitalen Patientendaten sind für die Berechtigten jederzeit abrufbar. Jede Akte wird im zentralen Archiv für 10 bzw. für 30 Jahre archiviert.

### **Information der Unternehmensleitung:**

Das Controlling informiert die beiden Geschäftsführer regelmäßig über betriebliche Kennzahlen. Die Leistungszahlen werden in den Leistungskonferenzen besprochen. Alle Führungskräfte stehen den Mitarbeitern als Ansprechpartner zur Verfügung. Fachzeitschriften, Mitteilungen der Krankenhausgesellschaft, Newsletter der Fachverbände und Pressemitteilungen werden direkt an die Mitglieder der Klinik- und Heimleitung weitergeleitet. Einmal pro Jahr findet für jede Klinik eine Entwicklungskonferenz mit einem Ge-



geschäftsführer und der Leitung der jeweiligen Klinik statt. In dieser Konferenz findet ein Austausch zwischen Klinikleitung und Geschäftsführung zum aktuellen Stand und möglichen Weiterentwicklungen statt.

### **Informationsweitergabe, Telefonzentrale und Empfang:**

In allen Bereichen des Hauses werden abteilungsinterne Besprechungen mit den jeweiligen Vorgesetzten geführt. Beschlüsse aus den übergeordneten Gremien und Kommissionen werden den betroffenen Mitarbeitern zur Kenntnis gebracht. Die Kommunikationsstruktur wird von der Geschäftsführung vorgegeben. Durch die räumliche Gestaltung des Bereichs Info & Service ist sichergestellt, dass keine Einsicht in Patientenunterlagen möglich ist. Wünscht ein Patient oder Rehabilitand, dass keine Daten an Dritte weitergegeben werden, wird dies im Klinikinformationssystem vermerkt. Die Auskunftserteilung und Weitervermittlung von Anrufen erfolgt durch die Mitarbeiter des Bereichs Info & Service. Alle aktuellen Ruf- und Bereitschaftspläne der Mitarbeiter des medizinischen und des technischen Dienstes sowie der EDV stehen aktuell dem Bereich Info & Service zur Verfügung.

## **5. Unternehmensführung**

### **Philosophie/Leitbild:**

Die Handlungsgrundlagen für die tägliche Arbeit sind in den Leitsätzen des Christophsbads verankert. Alle Führungskräfte orientieren sich im Umgang mit den Mitarbeitern an den Leitsätzen und der darin enthaltenen Führungsleitlinie. Der respektvolle Umgang miteinander ist festgehalten. Er ist Grundsatz allen Handelns in Bezug auf Patient und Mitarbeiter. Die Vorbildfunktion der Führungskräfte wird explizit betont. Die Leitsätze und das davon abgeleitete Pflegeleitbild wurden unter Beteiligung vieler Mitarbeiter aus allen Kliniken entwickelt. Neuen Mitarbeitern werden die Leitsätze im Rahmen des Informationstags für neue Mitarbeiter vorgestellt.

### **Führungskompetenz, vertrauensbildende Maßnahmen:**

Ziel ist eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen dem Christophsbad als Arbeitgeber und seinen Mitarbeitern. Basis für vertrauensfördernde Maßnahmen ist eine aktuelle und vorausschauende Informationspolitik der Geschäftsführung über Entwicklungen und Vorgänge im Unternehmen sowie die strategischen Zielsetzungen. Weitere vertrauensbildende Maßnahmen sind regelmäßige Besprechungen mit dem Betriebsrat und gemeinsame Feiern. Durch das Engagement unserer Führungskräfte und aller Mitarbeiter übernehmen wir die Verantwortung für den Erfolg unserer Gesundheitsdienstleistungen. Unsere Mitarbeiter werden durch die Förderung von Fort- und Weiterbildungen in ihren Kompetenzen weiterentwickelt und sind dadurch in der Lage unsere Patienten, Rehabilitanden und Bewohner nach dem aktuellen wissenschaftlichen Stand zu behandeln und zu betreuen.

### **Ethische, kulturelle und religiöse Verantwortung:**

Die Würde des Menschen ist bei allen ethischen Fragestellungen der Maßstab. Ein Ethikkomitee, das Patienten, Rehabilitanden, Bewohnern, ihren Angehörigen und Mitarbeitern auf Anforderung beratend zur Seite steht ist eingerichtet. Ethische Problemstellungen werden im interdisziplinären Dialog oder in Fallbesprechungen mit dem Behandlungsteam und ggf. unter Einbeziehung der Angehörigen erörtert. Die religiösen Bedürfnisse der Patienten und Mitarbeiter werden beachtet. Die Seelsorger bieten Gespräche und religiöse Rituale an. In der Kapelle des Klinikums finden regelmäßige Gottesdienste statt. In unseren Leitsätzen ist hinterlegt, dass wir die Kultur, Herkunft, Religion und Biografie der Patienten, Rehabilitanden und Bewohner in unser Handeln mit einbeziehen. Jeder Mitarbeiter verpflichtet sich durch die Arbeit anhand der Leitsätze die genannten Punkte bei seiner Arbeit zu beachten. Auf Wünsche, die kultureller oder religiöser Art oder die Biografie betreffen, werden in der Behandlung und im Umgang mit den Patienten, Rehabilitanden und Bewohnern soweit möglich eingegangen.

#### **Marketing, Kommunikation, Krisenmanagement:**

Ziel unserer Öffentlichkeitsarbeit ist es, das Image des Christophsbads positiv zu beeinflussen und Berührungsängste abzubauen. Die Abteilung interne und externe Kommunikation ist verantwortlich für die Planung und Durchführung der Öffentlichkeitsarbeit insbesondere für Presseanfragen, für die aktive Pressearbeit sowie für unternehmensweite Veranstaltungen und das Corporate Design. Über Pressemitteilungen, Broschüren und Flyer wird auf Veranstaltungen, Angebote und Leistungsschwerpunkte hingewiesen. Informationen für die Öffentlichkeit sind auf der Homepage veröffentlicht. Informationsveranstaltungen zu medizinischen Themen sowie kulturelle Veranstaltungen für die interessierte Öffentlichkeit finden regelmäßig im Christophsbad statt.

#### **Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung der Strategie und Zielplanung:**

Verantwortlich für die strukturierte Zielplanung sind die Gesellschafter, der Verwaltungsrat und die Geschäftsführung. Die Ziele der Kliniken sowie die weitere Ausrichtung werden von der Geschäftsführung gemeinsam mit dem jeweiligen Chefarzt und der Pflegedienstleitungen festgelegt.

#### **Wirtschaftliches Handeln, kaufmännisches Risikomanagement:**

Eine Matrix, die Risikofelder mit den jeweils Verantwortlichen enthält, ist erstellt. Die Matrix ist die Grundlage für die regelmäßig stattfindende Risikokonferenz. Durch die Beteiligung der Mitarbeiter aus den Unternehmensbereichen ist die Durchdringung und die frühzeitige Identifikation von Risiken sichergestellt. Die Information der Geschäftsführung über alle relevanten Entwicklungen und Vorgänge im Unternehmen ermöglicht eine zielgerichtete Steuerung der Unternehmensprozesse. Das klinische Risikomanagement grenzt sich durch das Hauptaugenmerk auf die medizinisch pflegerischen Prozesse vom kaufmännischen Risikomanagement ab.

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

Das Christophsbad Göppingen pflegt eine enge Zusammenarbeit und einen regen Informationsaustausch mit seinen externen Partnern. Die Übernahme von gesellschaftlicher Verantwortung zeigt sich beim Angebot zahlreicher Bilder- und Kunstaustellungen sowie weiteren kulturellen und sozialen Veranstaltungen. Die Verbindung zu allgemein-

bildenden Schulen besteht, indem Führungen angeboten und Praktika ermöglicht werden. Einige Mitarbeiter der Klinik sind als Dozenten z. B. an Krankenpflegeschulen und Instituten, Hochschulen und Universitäten sowie Hochschulen des Gesundheits- und Sozialwesens tätig. Die Altenpflegeschüler der kooperierenden Schulen absolvieren im Christophsbad ihre praktische Ausbildung. Studenten der Dualen Hochschule machen ihre praktische Ausbildung in der Verwaltung.

#### **Organisationsstruktur und Arbeitsweise der Führungsgremien:**

Geschäftsordnungen sind für verschiedene Gremien erstellt (z. B. für die Transfusionskommission). Geschäftsverteilungspläne ergeben sich aus dem Organigramm. Im Gesellschaftervertrag sind die Aufgaben und Kompetenzen geregelt. Die etablierten Gremien (z. B. Verwaltungsrat) tagen regelmäßig. Die Klinikkonferenzen, die Leistungs- und Entwicklungskonferenzen, die Jour-Fixe usw. sind in einer Konferenzmatrix hinterlegt. Allen Mitarbeitern steht das Intranet als Informationsplattform zur Verfügung. Alle aktuellen Meldungen sind durch die übersichtliche Darstellung auf der Anmeldeoberfläche sofort erkennbar. Die Mitarbeiter haben die Möglichkeit, sich über alle relevanten Ereignisse informieren. Für den persönlichen Gebrauch steht ein "Schwarzes Brett" zur Verfügung. Der monatlich erscheinende Newsletter informiert über Aktuelles, Jubiläen usw.

#### **Innovation und Wissensmanagement:**

Zu den Maßnahmen des Wissensmanagements und den Möglichkeiten der kollektiven Nutzung von wissenschaftlichen Arbeiten und betrieblichem Knowhow gehören z. B. die Teilnahme an Kongressen, interdisziplinäre Fallkonferenzen und die Weitergabe von speziellem Fachwissen der verschiedenen Bereiche. Allen Pflegekräften steht die Online-Plattform CNE (Certified Nursing Education) zur Verfügung, um pflegeaktuelle Themen nachzulesen oder sich an Fachdiskussionen zu beteiligen. Alle Zeitungen und Zeitschriften sind mit einem Verteilerverzeichnis versehen und werden nach diesem weitergegeben. Fachtagungen finden regelmäßig in allen Bereichen statt. Mit dem Intranet steht den Mitarbeitern eine umfassende Informationsplattform zur Verfügung. Kolloquien mit externen Referenten werden mehrmals jährlich angeboten. Fachtagungen werden von den Abteilungen organisiert.

## **6. Qualitätsmanagement**

#### **Organisation, Aufgabenprofil des Qualitätsmanagements:**

Ziel ist die Integration aller Bereiche in das Qualitätsmanagement. Die Geschäftsführung hat für das Unternehmen eine Qualitäts- und Risikopolitik formuliert, die den Mitarbeitern über das Intranet zur Verfügung steht. Durch die Teilnahme des Qualitätsmanagements an den Klinikkonferenzen ist die Einbindung in alle qualitätsrelevanten Prozesse sichergestellt. Die Chefärzte, die Pflegedienstleitungen und die Verwaltungsbereiche kommen auf die Mitarbeiterinnen des Qualitätsmanagements zu, wenn bereichsübergreifende Themen zu bearbeiten sind. Interne Audits sind ein Schwerpunkt der Arbeit des Qualitätsmanagements. Sie erfolgen regelmäßig und geplant. Zu jedem Audit wird ein Auditbericht erstellt. Maßnahmen aus den Hinweisen werden von den Bereichen ange-

fordert und im Maßnahmenplan dokumentiert. Als weitere Instrumente werden im Christophsbad ein Fehlermeldesystem, Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen sowie ein Beschwerdemanagement umgesetzt.

### **Vernetzung, Prozessgestaltung und –optimierung:**

Durch die internen Audits und die Zertifizierungen konnten sich die Mitarbeiterinnen des Qualitätsmanagements einen Gesamtüberblick über die Prozesse des Unternehmens verschaffen. Eine Prozesslandkarte ist erstellt, sie steht den Mitarbeitern über das Intranet zur Verfügung. Große Projekte werden mit Projekthandbüchern strukturiert geplant und durchgeführt. Die abteilungsübergreifende Organisation zeigt sich darin, dass Mitarbeiter aus allen Bereichen ins Projektmanagement involviert sind. Die regelmäßige Arbeit mit den Abteilungen wird durch die Präsenz der Mitarbeiterinnen des Qualitätsmanagements in den Bereichen wahrgenommen. Am Einführungstag erhalten alle neuen Mitarbeiter einen Überblick über die Tätigkeiten des Qualitätsmanagements.

### **Patientenbefragung**

2017 wurde damit begonnen, einrichtungswest regelmäßig Patienten- und Bewohnerbefragungen durchzuführen. Angepasst an die Patientenkielstel wurde für die Patienten der Psychiatrie und der Psychosomatik ein validierter Fragebogen aus der Schweiz verwendet. Die Befragung in der Psychiatrie und der Psychosomatik bezog sich auf den stationären Bereich, die Tageskliniken und die Ambulanzen. In der Neurologie wurde ein Fragebogen auf Basis eines bestehenden Rückmeldebogens und des validierten Bogens des psychiatrischen Bereichs entwickelt. Befragt wurden hier der stationäre Bereich, die Tagesklinik und das Schlaflabor. Bei beiden Befragungen lag die Organisation beim Qualitätsmanagement. Die gesamte Auswertung der Befragungen erfolgte durch eine Mitarbeiterin des Qualitätsmanagements. Die Ergebnisse wurden in allen Bereichen, allen Ebenen und allen Berufsgruppen vorgestellt. Dadurch ist die Transparenz sichergestellt. Maßnahmen wurden stationsbezogen und wohnbereichsbezogen abgeleitet.

### **Befragung von Zuweisern und externer Einrichtungen:**

2017 erfolgte erstmals die strukturierte Befragung der Einweiser. Alle niedergelassenen Ärzte, die 2016 mind. fünf Patienten stationär ins Christophsbad eingewiesen hatten, wurden anhand eines selbst erstellten Fragebogens telefonisch befragt. Die Gesamtorganisation der Befragung lag beim Qualitätsmanagement. Die Befragung wurde anhand eines Interviewleitfadens durchgeführt. Die Auswertung und Vorstellung der Ergebnisse erfolgte durch das Qualitätsmanagement. Die Ergebnisse wurden der Geschäftsführung und den Ärzten vorgestellt. Maßnahmen wurden abgeleitet. Es ist geplant, die Befragung nach drei Jahren zu wiederholen.

### **Mitarbeiterbefragung:**

Im März 2018 wurde eine Mitarbeiterbefragung durch ein extern beauftragtes Unternehmen durchgeführt. Die Mitarbeiter wurden im Rahmen einer Informationsveranstaltung über Ziele und Durchführung der Befragung informiert. Die Anonymität stellte einen Kernpunkt dieser Veranstaltung dar. Die bereinigten Ergebnisse (ohne Auswertung von Abteilungen mit weniger als fünf Mitarbeitern) werden der Geschäftsführung und danach in den Abteilungen bzw. Kliniken vorgestellt und besprochen. Maßnahmen werden

übergeordnet festgelegt und den Mitarbeitern kommuniziert. Die Ergebnisse werden im Intranet und im Newsletter veröffentlicht.

### **Beschwerdemanagement: Lob und Beschwerden von Mitarbeitern, Patienten und weiteren Externen**

Ab Mai 2018 steht allen Patienten ein strukturiertes Beschwerdemanagement zur Verfügung. Rückmeldebögen für Lob und Beschwerden liegen an definierten Stellen aus. Zusätzlich haben die Patienten die Möglichkeit, ihre Ideen oder Wünsche in den Bogen einzugeben. Die Beschwerden werden durch die Mitarbeiterinnen des Qualitätsmanagements gesichtet und entsprechend der Vorgaben beantwortet bzw. zur Bearbeitung weitergeleitet. Jede Beschwerde wird bearbeitet. Auswertungen erfolgen halbjährlich. Gehen Beschwerden mündlich ein, werden sie auf dem Rückmeldebogen dokumentiert und an das Qualitätsmanagement weitergeleitet. Es wird versucht, die Beschwerde direkt vor Ort zu bearbeiten, so dass die Kundenzufriedenheit direkt wieder hergestellt werden kann.

### **Qualitätsrelevante Daten interner/externer Verfahren**

Es wird zwischen interner und externer Qualitätssicherung unterschieden. Bei der internen Qualitätssicherung wird die Qualität aus Sicht des Christophsbads bewertet (z. B. Erfassung von Stürzen). Bei der externen Qualitätssicherung handelt es sich um die von der GeQiK (Geschäftsstelle für Qualität im Krankenhaus) geforderten Daten. Zu melden sind Daten zu Schlaganfällen, extern erworbenen Pneumonien, Karotisrevaskularisation, Dekubitus, nosokomiale Wundinfektionen und die Hygienedaten. Die interne Qualitätssicherung wird durch die Pflegedirektion ausgewertet. Die externe Qualitätssicherung wird nach Fertigstellung vom Qualitätsmanagement an die GeQiK verschickt. Der Datenvergleich erfolgt über die Auswertungen der GeQiK. Sobald die Auswertungen vorliegen, werden diese wiederum an die Abteilungen zur Kenntnisnahme und zum Ableiten von Maßnahmen weitergeleitet.