



SANATORIUM   
KETTENBRÜCKE

## proCum Cert-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 6.0\_2009/2 für Krankenhäuser

<b>Krankenhaus:</b>	Sanatorium Kettenbrücke der Barmherzigen Schwestern GmbH
<b>Anschrift:</b>	Sennstraße 1 A-6020 Innsbruck
<b>Ist zertifiziert nach proCum Cert inklusive KTQ® mit der Zertifikatnummer:</b>	2014-A-INNS-11-K-002743
<b>durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:</b>	proCum Cert GmbH Zertifizierungsgesellschaft, Frankfurt am Main
<b>Gültig vom:</b>	27.02.2014
<b>bis:</b>	26.02.2017

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Vorwort der proCum Cert</b>	<b>3</b>
<b>Vorwort der KTQ®</b>	<b>4</b>
<b>Vorwort der Einrichtung</b>	<b>6</b>
<b>Die Kategorien</b>	<b>8</b>
1 Patientenorientierung	9
2 Mitarbeiterorientierung	15
3 Sicherheit	19
4 Informations- und Kommunikationswesen	22
5 Führung	24
6 Qualitätsmanagement	28
7 Seelsorge im kirchlichen Krankenhaus	29
8 Verantwortung gegenüber der Gesellschaft	31
9 Trägerverantwortung	32

## Vorwort der proCum Cert

Die proCum Cert GmbH ist eine eigenständige konfessionelle Zertifizierungsgesellschaft, die von der katholischen und der evangelischen Kirche, namentlich durch den Katholischen Krankenhausverband Deutschlands (KKVD) und den Deutschen Evangelischen Krankenhausverband (DEKV) ins Leben gerufen wurde.

Gesellschafter der proCum Cert sind neben den genannten Krankenhausverbänden die beiden christlichen Wohlfahrtsverbände Caritas (DCV) und Diakonie (DWdEKD) sowie deren Versicherungsdienst Ecclesia.

Als Kooperationspartner der KTQ® war die proCum Cert an der Entwicklung des KTQ-Manuals beteiligt. Als akkreditierte Zertifizierungsstelle der KTQ® ist sie berechtigt, Krankenhäuser in dem vorgesehenen Verfahren mit dem KTQ-Zertifikat auszuzeichnen.

Das kombinierte pCC-KTQ-Zertifikat geht in seinen Anforderungen über die hinaus, die im KTQ-Manual beschrieben sind. Ziel der proCum Cert ist, christliche Werte in das Qualitätsmanagement einzubeziehen und in der Organisation zu verankern. Hierfür wurden 24 weitere Qualitätskriterien formuliert, die es in dem KTQ-Manual mit seinen derzeit 63 Kriterien nicht gibt.

Das KTQ-Manual ist vollumfänglicher Bestandteil des proCum Cert-Anforderungskataloges. Um das pCC-KTQ-Zertifikat zu erhalten, muss das Krankenhaus sowohl die Erfüllung aller Voraussetzungen für das KTQ-Zertifikat, als auch die Erfüllung der zusätzlichen proCum Cert-Anforderungen nachweisen.

Dieser Nachweis ist dem Krankenhaus gelungen, daher wurde es von der proCum Cert mit dem kombinierten pCC-KTQ-Zertifikat ausgezeichnet.

Der vorliegende Qualitätsbericht ist während der dreijährigen Gültigkeitsdauer des Zertifikates über die Internetseite [www.proCum-Cert.de](http://www.proCum-Cert.de) allgemein zugänglich.

Mathias Bojahr

## 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, alternative Wohnformen und Rettungsdienstleistungen.

Gesellschafter der KTQ® sind die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene<sup>1</sup>, die Bundesärztekammer (BÄK) -Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern-, die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG), der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR) und der Hartmannbund – Verband der Ärzte in Deutschland e. V. (HB). Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet.

Die Verfahrensinhalte, insbesondere der KTQ-Katalog, wurde hierarchie-, und berufsgruppenübergreifend in konstruktiver Zusammenarbeit zwischen der KTQ-GmbH und Praktikern aus dem Gesundheitswesen entwickelt und erprobt. Im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden die Kataloge entsprechend weiterentwickelt.

Mit dem freiwilligen Zertifizierungsverfahren und dem damit verbundenen KTQ-Qualitätsbericht bietet die KTQ® somit Instrumente an, die die Sicherung und stetige Verbesserung der Qualität in Einrichtungen des Gesundheitswesens für die Öffentlichkeit darstellen.

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren basiert auf einer Selbst- und Fremdbewertung nach spezifischen Kriterien, die sich auf die

- Patientenorientierung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- die Sicherheit,
- das Informations- und Kommunikationswesen,
- die Führung und
- das Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

Im Rahmen der Selbstbewertung hat sich 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.

---

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

Auf Grund des positiven Ergebnisses der Fremdbewertung wurde dem Krankenhaus das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht. Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 63 Kriterien des KTQ-Kataloges 2009. Darüber hinaus sind die Krankenhäuser verpflichtet im zweijährigen Turnus den strukturierten Qualitätsbericht nach § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V zu veröffentlichen. Dieser strukturierte Qualitätsbericht wird ebenfalls im Rahmen einer KTQ-Zertifizierung auf der KTQ-Homepage veröffentlicht. Hier sind alle diagnostischen und therapeutischen Leistungen, insbesondere aufwändige medizinische Leistungen, einschließlich Mindestanforderungen an die Struktur- und Ergebnisqualität beschrieben.

Wir freuen uns, dass das **Sanatorium Kettenbrücke der Barmherzigen Schwestern GmbH** 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 <http://www.ktq.de/> abrufbar.

**Dr. G. Jonitz**

Für die Bundesärztekammer

**S. Wöhrmann**

Für die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene

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

Für die Deutsche Krankenhausgesellschaft

**A. Westerfellhaus**

Für den Deutschen Pflegerat

**Dr. med. M. Vogt**

Für den Hartmannbund

## Vorwort der Einrichtung

# SANATORIUM KETTENBRÜCKE

SANATORIUM KETTENBRÜCKE – REGIONALER GESUNDHEITSVERSORGER FÜR AUSGEZEICHNETE MEDIZINISCHE LEISTUNGEN

der Barmherzigen Schwestern Gesellschaft m.b.H.

Das Sanatorium Kettenbrücke wurde 1910 am heutigen Standort von der Kongregation der Barmherzigen Schwestern vom Hl. Vinzenz von Paul gegründet. Heute ist es mit 150 Ärzten aus 24 Fachrichtungen und rund 300 Mitarbeitern eine der größten Privatkliniken Österreichs. Das Haus verfügt über 150 Betten auf sieben Stationen und behandelt jährlich ambulant und stationär über 20.000 Patienten.

Das Sanatorium verbindet Medizin auf höchstem Niveau mit persönlicher Pflege und individueller Betreuung. Die Patienten finden ein angenehmes Umfeld zum Wohlfühlen vor und können sich dadurch optimal auf ihre Genesung konzentrieren. Das engagierte Pflorgeteam begegnet den Patienten mit Hochachtung und Herzlichkeit – den traditionellen Werten der Barmherzigen Schwestern – und nimmt sich auch die Zeit für heilsame Beziehungen.

Die medizinischen Schwerpunkte des privaten Krankenhauses liegen in den Fachbereichen Augenheilkunde, Geburtshilfe, Innere Medizin, Neurochirurgie, Orthopädie und Unfallchirurgie. Die Patienten können für Behandlungen und Eingriffe den Arzt ihres Vertrauens wählen. Das Sanatorium ermöglicht eine umfassende, ganzheitliche und qualitative medizinische Betreuung von der Erstuntersuchung, über die Behandlung bis hin zur Nachbetreuung. Alle Einrichtungen sind unter einem Dach vernetzt: das RIK (Radiologisches Institut Kettenbrücke Sanatorium Kettenbrücke), das WIK (Wirbelsäulenzentrum Innsbruck Sanatorium Kettenbrücke), die PIK (Physiotherapie Innsbruck Sanatorium Kettenbrücke), die USK (Unfallambulanz Sanatorium Kettenbrücke) sowie die einzige private Geburtshilfe Tirols und eine Tagesklinik. Die USK hat im Jahr 2012 das Angebot des Sanatoriums um die Akutbetreuung nach Unfällen und akuten Erkrankungen des Bewegungsapparates ergänzt. Im Fokus stehen Sportverletzungen und Verletzungen durch Stürze.



Im Mai 2013 eröffnete das Sanatorium Kettenbrücke den neuen Operations- und Aufwachtrakt. Mit ihm kann das Sanatorium seinen chirurgischen Schwerpunkt weiter ausbauen und seine Leistungen mit interessierten Chirurgen erweitern. Das neue Gebäude umfasst die vier modernsten Operationssäle Österreichs, den Aufwachtrakt, die Intensivversorgung sowie die Sterilgutaufbereitungsanlage.

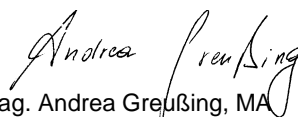
Modernste Ausstattung und ein innovatives Raumkonzept schaffen einerseits ein optimales Arbeitsumfeld für das OP-Team und ermöglichen andererseits höchste Sicherheit und Komfort für die Patienten. So sind alle Räume mit Tageslicht durchflutet, die neuen OPs verfügen über ein volldigitales System und ein innovatives Lichtsystem, das Patienten in der Vorbereitungs- und Aufwachphase unterstützt.



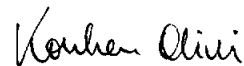

Mag. Annette Leja  
Geschäftsführung



Dr. Michael Gabl  
Ärztliche Direktion



Mag. Andrea Greußing, MA  
Pflegedirektion



Mag. Olivia Kornherr, MSc  
Leitung Qualitäts-/  
Servicemanagement

Innsbruck, am 30. Jänner 2014

# Die Kategorien



# 1 Patientenorientierung

KTQ:

## 1.1 Rahmenbedingungen der Patientenversorgung

### 1.1.1 Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

Das Sanatorium Kettenbrücke bietet stationäre, ambulante und tagesklinische Behandlungen an. In unserem Haus werden die Patienten vom Arzt ihrer Wahl behandelt. Die Terminvereinbarung für die stationäre und tagesklinische Behandlung erfolgt zwischen den Patienten und dem behandelnden Belegarzt. Das Bettenmanagement erfolgt in enger Zusammenarbeit mit unseren Belegärzten und Abteilungen, um Wartezeiten für unsere Patienten zu vermeiden. Für ambulante Terminvereinbarungen zu Behandlungen im Wirbelsäulenzentrum, im Radiologischen Institut und in der Physiotherapie kontaktieren die Patienten das jeweilige Institut. Das Sanatorium Kettenbrücke ist rund um die Uhr erreichbar.

Informationen zum stationären Aufenthalt und dem Leistungsangebot finden unsere Patienten in der Informationsmappe und auf unserer Homepage.

Das Sanatorium Kettenbrücke ist eine private Krankenanstalt. Alle stationären Leistungen werden bei entsprechenden Versicherungen direkt mit der Pflichtversicherung und der Zusatzversicherung abgerechnet. Bei ambulanten Behandlungen, bzw. wenn kein ausreichender Versicherungsschutz besteht, werden die erbrachten Leistungen und Arzthonorare dem Patienten in Rechnung gestellt.

Zu erreichen ist das Sanatorium Kettenbrücke mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Vor dem Haus stehen Parkplätze für Patienten, Mitarbeiter, Ärzte und zur Verfügung.

### 1.1.2 Leitlinien

Ärzte und Mitarbeiter des Hauses verfügen über den aktuellsten fachlichen Wissensstand gepaart mit höchstem Qualitätsanspruch. Medizinische Behandlungsstandards orientieren sich an den Leitlinien der medizinischen Fachgesellschaften. Hauseigene Pflegestandards leiten sich von den Expertenstandards Pflege ab. Unsere Leitlinien werden in der Qualitätssicherungskommission regelmäßig evaluiert und durch die Fachärzte in Zusammenarbeit mit den Abteilungen aktualisiert. Leitlinien und Standards sind im Intranet veröffentlicht und stehen allen Mitarbeitern und Ärzten zur Verfügung.

### 1.1.3 Information und Beteiligung des Patienten

Das Betreuungsteam kommuniziert mit unseren Patienten proaktiv und verständlich. In Kontakten mit Patienten und Angehörigen suchen wir nach Lösungen aus der Perspektive der Betroffenen heraus. Ein vertrauensvolles Team sorgt für eine möglichst individuelle Betreuung. Eine allgemeine Informationsmappe für stationäre Patienten liegt in den Patientenzimmern. Diese Informationsmappe ist auch auf der Homepage veröffentlicht. Eltern und Angehörige werden in alle Abläufe miteinbezogen, in der Regel werden Eltern bei der Aufnahme von Kleinkindern als Begleitperson mit aufgenommen. Der Umgang mit Patientenverfügungen und Vorsorgevollmacht ist in einer Leitlinie geregelt. Im Bedarfsfall wird den Patienten ein Dolmetscher zur Verfügung gestellt.

#### 1.1.4 Service, Essen und Trinken

Das Sanatorium Kettenbrücke bietet Patienten die Möglichkeit, Ruhe zu genießen und ihre Gewohnheiten zu bewahren, denn diese fördern das Wohlbefinden und den Heilungsprozess. Mit vielfältigen Menüempfehlungen, feinen Speisen und liebevoller Zubereitung möchten wir unseren Patienten auch aus kulinarischer Sicht den Aufenthalt in unserem Haus so angenehm wie möglich gestalten und zu ihrem Wohlbefinden beitragen. Bei der Auswahl der Lebensmittel legen wir größte Sorgfalt auf Regionalität, Frische und Qualität. Die Zusammenstellung der Menüs erfolgt nach neuesten ernährungswissenschaftlichen Erkenntnissen. Einzigartig in Tirol ist unser Patientenrestaurant und das Café Ginkgo mit Sonnenterrasse.

#### 1.1.5 Kooperationen

Ein abgestimmter Betreuungsprozess ermöglicht unseren Mitarbeitern und Ärzten eine interdisziplinäre und interprofessionelle Zusammenarbeit. Indem wir Informationslücken schließen, ermöglichen wir unseren Patienten rasche Diagnostik und Behandlung ohne Wartezeiten. Hierfür sind die enge interne Zusammenarbeit zwischen den Berufsgruppen und die externe Zusammenarbeit mit Zuweisern und Betreuungseinrichtungen maßgeblich.

Zwischen den Belegärzten unterschiedlicher Fachrichtungen findet ein fachlicher Austausch statt. Konsiliaruntersuchungen werden von Belegärzten des Hauses oder Konsiliarärzten durchgeführt. Bei Bedarf erfolgt in Abstimmung mit den Patienten ein Hauptbehandlerwechsel zwischen den Fachabteilungen. In der Radiologie finden regelmäßige Besprechungen mit internen und externen Zuweisern statt.

### 1.2 Notfallaufnahme

#### 1.2.1 Erstdiagnostik und Erstversorgung

Dieses Kriterium trifft für unser Haus nicht zu, da wir keine Notfallaufnahme betreiben.

### 1.3 Ambulante Versorgung

#### 1.3.1 Ambulante Diagnostik und Behandlung

Wir bieten unseren Patienten eine umfassende Diagnostik und medizinische Versorgung im ambulanten Bereich. Ambulante Diagnostik und Behandlung erfolgt in den Spezialambulanzen des Wirbelsäulenzentrums, der Unfallambulanz, dem Radiologischen Institut und der Physiotherapie sowie in der Tagesklinik. Für die Terminvereinbarung kontaktieren Patienten das jeweilige Ambulanzsekretariat. Die Öffnungszeiten sind abteilungsabhängig definiert (Kernöffnungszeiten: 08.00 bis 17.00 Uhr). Außerhalb der Kernöffnungszeiten ist eine Akutversorgung gewährleistet. Patientendaten und Befunde von Voraufenthalten sind im Krankenhausinformationssystem archiviert und für die aktuelle Behandlung abrufbar.

#### 1.3.2 Ambulante Operationen

Ambulante Operationen werden im hochmodernen OP-Trakt des Sanatoriums Kettenbrücke durchgeführt. Eingriffe in Lokalanästhesie erfolgen im Eingriffsraum in der Ambulanz. Patienten werden am Operationstag in der unmittelbar an den OP-Trakt angrenzenden Tagesklinik aufgenommen und betreut. Die Zuweisung sowie die Indikationsstellung erfolgt durch den

gewählten Belegarzt. Für notwendige Voruntersuchungen kann die Anästhesiesprechstunde aufgesucht werden.

## 1.4 Stationäre Versorgung

### 1.4.1 Stationäre Diagnostik und Behandlungsplanung

Die patientenorientierte Gestaltung des Betreuungsprozesses ermöglicht es unseren Patienten sich während ihres stationären Aufenthaltes auf ihre Genesung zu konzentrieren. Eine stationäre Aufnahme erfolgt nach entsprechender Indikationsstellung und Zuweisung durch einen Belegarzt oder nach einer akuten ambulanten Behandlung. Die Patienten werden in der Belegarztordination über den geplanten Aufenthalt informiert und über die Therapie aufgeklärt. Das Pflegeteam führt bei der stationären Aufnahme ein Pflegeassessment durch und erstellt die entsprechende Pflegeplanung mit Pflegezielen. Für den Aufnahmetag liegen Standards für die Diagnostik und Behandlung je nach Diagnose vor. Die Behandlungsplanung erfolgt durch den Belegarzt in enger Zusammenarbeit mit dem Pflegeteam und anderen an der Behandlung beteiligten Berufsgruppen und Ärzten.

### 1.4.2 Therapeutische Prozesse

Die diagnosebezogene Planung der Therapie erfolgt durch den behandelnden Belegarzt. Medizinische Behandlungsstandards ermöglichen ein einheitliches Vorgehen. Pflegestandards werden angewandt und entsprechen dem aktuellen Stand der Pflegeforschung. Relevante Informationen zur Therapie werden zwischen Belegarzt und Pflegeteam bei den täglichen Visiten ausgetauscht und schriftlich in der Krankenakte dokumentiert.

### 1.4.3 Operative Verfahren

Die operative Versorgung der Patienten erfolgt im hochmodernen OP-Trakt. Für Operationen gilt, wie für alle Behandlungen im Sanatorium Kettenbrücke, die freie Arztwahl. Definierte Prozesse und die Kooperation der unterschiedlichen Berufsgruppen im OP und Anästhesiebereich ermöglichen reibungslose Abläufe und höchste medizinische Qualität. Risikomanagementmaßnahmen, wie die WHO-Checkliste zur Patientensicherheit und die Prüfung der Patientenidentifikationsbänder werden durchgeführt.

### 1.4.4 Visite

Ärztliche Visiten erfolgen täglich, bei Bedarf häufiger, durch den hauptbehandelnden Belegarzt. Die Belegärzte sind jederzeit für die Patienten und das Pflegeteam erreichbar. Der Hausarzt- und der Anästhesiedienst gewährleisten eine medizinische Versorgung der Patienten rund um die Uhr. Für jede Station sind Visitenzeiten mit den Belegärzten vereinbart. Das Pflegeteam nimmt an der Visite teil um einen direkten Informationsaustausch zu sichern. Anordnungen werden unmittelbar dokumentiert und durchgeführt. Die Physiotherapie nimmt an Visiten im Bedarfsfall teil.

#### 1.4.5 Teilstationär, Prästationär, Poststationär

Das Sanatorium Kettenbrücke bietet Patienten eine durchgängige Behandlungskette. Präoperative Diagnostik und Untersuchungen in der Ambulanz, rasche Diagnostik, operative und konservative Behandlung (stationär und ambulant) und ambulante poststationäre Betreuung. Die medizinische Behandlung erfolgt durchgängig durch den gewählten Belegarzt. Die interdisziplinäre Tagesklinik verfügt über sieben Betten für eintägige stationäre Aufenthalte. Eine poststationäre Physiotherapie als Anschlussbehandlung wird angeboten. Es gibt eine enge Zusammenarbeit zwischen stationären und ambulanten Abteilungen im Haus. Patientendaten und Befunde sind für befugte Personen im Rahmen des Behandlungsprozesses abrufbar. Somit ersparen wir unseren Patienten mehrfache administrative Abläufe.

### 1.5 *Übergang in andere Bereiche*

#### 1.5.1 Entlassung

Die Entlassungsplanung erfolgt im Rahmen der täglichen Visite in Abstimmung zwischen dem Betreuungsteam und den Patienten. Die Weiterversorgung durch Pflegedienste wird bei Bedarf vorausschauend organisiert, Angehörige werden dabei durch die Sozialberatung unterstützt. Pflegenden Angehörigen werden bei Neuerungen durch das Pflegepersonal instruiert. Bei Entlassung erhalten die Patienten notwendige Unterlagen und Dokumente (Arztbrief, Rezepte, Pflegebericht für weiterbetreuende Einrichtungen). Als besonderen Service bieten wir unseren Patienten an, dass sie am Tag ihrer Entlassung (bis 14.00 Uhr) mit unserem Patiententaxi im Raum Innsbruck nach Hause fahren können.

#### 1.5.2 Kontinuierliche Weiterbetreuung

Durch die Planung der kontinuierlichen Weiterbetreuung können Betreuungslücken nach dem stationären Aufenthalt vermieden werden. Der Betreuungsbedarf wird im Rahmen der Anamnese erhoben, es erfolgt eine interdisziplinäre Abstimmung aller Beteiligten (sowohl Personen, wie auch Institutionen) in Bezug auf das weitere Vorgehen. Bei operativen Eingriffen erfolgt die Planung der Weiterbetreuung in der Regel bereits vor der stationären Aufnahme. Die poststationäre medizinische Betreuung erfolgt in der Ordination des Belegarztes. Kontrolltermine und ambulante Therapien im Sanatorium Kettenbrücke werden bei der Entlassung vereinbart.

### 1.6 *Sterben und Tod*

#### 1.6.1 Umgang mit sterbenden Patienten

Unser medizinisches Behandlungs- und Betreuungsverständnis folgt der christlichen Ethik. In der Betreuung von sterbenden Patienten erfolgt eine enge Zusammenarbeit zwischen Belegärzten, Pflegepersonal und der Krankenhausseelsorge. Kulturelle und religiöse Wünsche und Bedürfnisse der Patienten werden vom Pflegepersonal erfragt und gegebenenfalls an die Seelsorge weitergeleitet. Sterbende Patienten werden in Einzelzimmer verlegt. Für Gespräche mit Angehörigen steht ein Gesprächszimmer zur Verfügung. Der Umgang mit Patientenverfügungen ist in einer Leitlinie geregelt.

## 1.6.2 Umgang mit Verstorbenen

Für einen würdevollen Abschied steht ein Verabschiedungsraum zur Verfügung, dort wird Begegnungsfläche mit Angehörigen und Betreuungspersonen geboten. Kulturelle und religiöse Wünsche und Bedürfnisse der Angehörigen von Verstorbenen werden erfragt und berücksichtigt. Angehörige werden vom behandelnden Arzt, dem Pflorgeteam und der Seelsorge begleitet.

Das Projekt „Glasträne“ und dazugehörige Informationsmaterialien unterstützt Betroffene und Betreuungspersonen im Umgang mit Fehl- und Totgeburten. Das Seelsorgeteam steht Angehörigen für Gespräche zur Trauerbegleitung auch im Nachhinein zur Verfügung.

### *proCum Cert:*

#### *1. Patientenorientierung im Krankenhaus*

##### 1.A.1 Besondere Zuwendung und Präsenz für Patienten gewährleisten

Unsere Kultur basiert auf einer christlichen Grundhaltung und den Vinzentinischen Werten „Verantwortung“, „Wahrhaftigkeit“, „Barmherzigkeit“ sowie „Hochachtung“ und „Herzlichkeit“. Unsere Werte werden in den Begegnungen spürbar.

##### 1.A.2 Berücksichtigung der spirituellen bzw. religiösen Dimension von Krankheit und Krankheitsbewältigung

Bei der Aufnahme der Patienten werden diese nach ihrem religiösen Bekenntnis befragt und es wird der Hinweis auf das christliche Seelsorgeteam und religiöse Angebot im Haus gegeben. In der Patienten-Infomappe, die alle Patienten bei ihrer Ankunft im Zimmer erwartet, liegt ein Falter auf, der Hinweise zur Seelsorge gibt. Neben allen anderen Berufsgruppen – Ärzten, Pflegepersonen und Physiotherapeuten – sind die Mitarbeiter der Krankenhausseelsorge Teil des therapeutischen Teams mit einem gemeinsamen Blick auf die Patienten, um so einen eigenständigen Beitrag für Gesundheit und Heilung zu leisten.

##### 1.A.3 Sensibilität und Respekt für Patienten mit nicht christlichem kulturellen und religiösen Hintergrund

Wir begegnen unseren Patienten mit Respekt und Achtsamkeit in der ärztlichen, pflegerischen und therapeutischen Begleitung, unabhängig von deren kulturellem und religiösem Hintergrund. Die Bedürfnisse von Patienten mit nicht christlichem kulturellem und religiösem Hintergrund werden in der ganzheitlichen Begleitung vom gesamten Team berücksichtigt. Besondere Bedürfnisse werden, soweit als möglich, berücksichtigt. Wir arbeiten mit Seelsorgern der staatlich anerkannten Kirchen und Religionsgemeinschaften zusammen, um allen Patienten entsprechende spirituelle Begleitung anbieten zu können.

#### 1.A.4 Behandlung und Betreuung von besonderen Personengruppen

In den Kontakten mit Patienten und Angehörigen suchen wir aus der Perspektive der Betroffenen heraus nach Lösungen. Wir nehmen uns Zeit und hören ihnen zu. Dolmetscher werden bei Bedarf organisiert. Patienten mit besonderem sozialem Betreuungsbedarf werden vom Seelsorgeteam betreut.

#### 1.A.5 Berücksichtigung der besonderen Erfordernisse bei der Behandlung von Kindern

Es erfolgt die Umsetzung der Leitlinien des European Resuscitation Council für Kinderreanimation. Im Rahmen des Notfallmanagements sind rund um die Uhr ein Facharzt für Anästhesie sowie ein Arzt für Allgemeinmedizin im Haus. Spezielle Notfallausbildungen (z.B. Newborn Life Support) werden für alle Berufsgruppen regelmäßig angeboten. Notfallequipment für kindliche Notfälle wird auf allen Stationen vorgehalten. Es gibt eine Standardausstattung auf Station, erweitertes Material kann über die Anästhesie angefordert werden. Die Beachtung der Kinderrechte gemäß EACH Charta ist uns ein zentrales Anliegen.

#### 1.A.6 Sicherstellung einer Weiterbetreuung von Palliativpatienten

Durch die intensive Einbindung der Patienten, deren Angehörigen und Pflegenden (z.B. Hauskrankenpflege oder familiäre Betreuung) in den palliativen Betreuungsprozess werden die Bedürfnisse erfasst und notwendige Voraussetzungen zur Weiterbetreuung nach der Entlassung gemeinsam abgeklärt. Eine Beratung und Anleitung zur Versorgung von Palliativpatienten findet im Rahmen der allgemeinen medizinischen und pflegerischen Betreuung auf der jeweiligen Station statt.

## 2 Mitarbeiterorientierung

KTQ:

### 2.1 Personalplanung

#### 2.1.1 Planung des Personalbedarfs

Ziel der Personalbedarfsplanung ist die Sicherstellung einer umfassenden, ganzheitlichen Patientenbetreuung auf höchstem Niveau. Mitarbeiter und Ärzte sollen ideale Rahmenbedingungen vorfinden, um die Patienten kompetent und engagiert betreuen zu können. Jährlich erfolgt eine quantitative und qualitative Personalbedarfsplanung für die Abteilungen. Basis der Personalplanung bilden leistungsbezogenen Kennzahlen, fachliche Qualifikation und die Strukturqualitätskriterien.

### 2.2 Personalentwicklung

#### 2.2.1 Personalentwicklung/Qualifizierung

Der Erfolg unseres Betreuungskonzeptes „Welt der Betreuung“ beruht auf der engagierten Zusammenarbeit und persönlichen Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter und Ärzte. Ein jährlicher Fortbildungsplan mit verpflichtenden und fakultativen Seminaren wird durch die Leitung des Hauses in berufsgruppenübergreifender Abstimmung erstellt. Wir legen besonderes Augenmerk auf interdisziplinäre und interprofessionelle Fortbildungen um die Zusammenarbeit der Mitarbeiter und Belegärzte laufend zu intensivieren. Ein durchgängiges Konzept für Stellenbeschreibungen von Leitungspositionen und Stellvertretungen liegt für die Organisationseinheiten vor. Mitarbeitergespräche und gesetzliche Anforderungen der Strukturqualitätskriterien bilden eine weitere Grundlage des Personalentwicklungskonzepts.

#### 2.2.2 Einarbeitung von Mitarbeitern

Ziel unseres Einführungskonzeptes „Willkommen im Sanatorium Kettenbrücke“ ist die Identifikation und Orientierung der neuen Mitarbeiter mit dem Haus zu fördern. Es soll ein sanfter Einstieg in die neue Arbeitsumgebung geschaffen werden um die Motivation zu steigern und Sicherheit zu vermitteln. Die Einführung neuer Mitarbeiter ist für die Berufsgruppen geregelt und in einer Leitlinie beschrieben. Jährlich finden Einführungstage für neue Mitarbeiter aller Berufsgruppen statt. Mitarbeiter diverser Berufsgruppen werden zu Mentoren ausgebildet. Für neue Belegärzte findet in regelmäßigen Abständen ein Einführungsabend mit der Leitung des Hauses statt. Neue Mitarbeiter und Belegärzte werden im Intranet sowie im monatlichen Newsletter vorgestellt.

### 2.2.3 Ausbildung

Das Sanatorium Kettenbrücke arbeitet mit Ausbildungseinrichtungen zusammen und bietet Ausbildungs- und Praktikumsplätze in folgenden Bereichen an: Pflege, Seelsorge, Physiotherapie, Qualitätsmanagement, Küche und Diätologie. Ausbildungsplätze (Lehrlingsausbildung) werden in folgenden Bereichen angeboten: Küche, EDV und Verwaltung/Administration.

Im Sanatorium Kettenbrücke als privates Belegspital sind keine ärztlichen Ausbildungsstellen vorgesehen. Es sind ausschließlich Fachärzte als Belegärzte tätig. Hausärzte sind ausgebildete Allgemeinmediziner.

### 2.2.4 Fort- und Weiterbildung

Mit unserem Konzept „Wir bilden uns – Wir bilden uns weiter“ erleben Mitarbeiter eine offene Lernkultur durch ein umfangreiches Fort- und Weiterbildungsangebot für die Berufsgruppen. Für neue Mitarbeiter gibt es ein verpflichtendes Ausbildungsprogramm mit folgenden Themenkreisen: Willkommen im Sanatorium Kettenbrücke, Miteinander, Sicherheit & Arbeitsschutz, professionelles Arbeiten. Für betriebsnotwendige Sonderausbildungen wird eine Dienstfreistellung gewährt. Belegärzte und Hausärzte werden zu zielgruppengerechten Fortbildungen eingeladen (z.B. Medical Team Training, Newborn Life Support, Notfallseminare). Der jährliche innerbetriebliche Fortbildungsplan wird im Intranet veröffentlicht. Externe Fortbildungen werden gefördert.

## 2.3 Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern

### 2.3.1 Mitarbeiterorientierter Führungsstil

Im Leitbild "Die Welt des Sanatoriums Kettenbrücke" sind Grundsätze zur Mitarbeiterführung beschrieben. Seitens der Kongregation der Barmherzigen Schwestern gibt es „Führungsgrundsätze für leitende Mitarbeiter in den Werken der Kongregation der Barmherzigen Schwestern“. Unser wertschätzender und kooperativer Führungs- und Arbeitsstil fördert die Motivation und die Bereitschaft, Aufgaben über den unmittelbaren Verantwortungsbereich hinaus wahrzunehmen. Das Programm zur Führungskräfteentwicklung wird jährlich auf Bereichsleitungsebene erstellt. Strukturierte Mitarbeitergespräche werden mit den Führungskräften geführt.

### 2.3.2 Geplante und gesetzliche Regelungen zur Arbeitszeit

Durch gezielten Personaleinsatz und Arbeitsorganisation soll die Zufriedenheit der Patienten, Mitarbeiter und Ärzte positiv beeinflusst werden. Mitarbeiter können verschiedene Arbeitszeitmodelle in Anspruch nehmen: Vollzeitarbeitsverhältnisse, Teilzeitarbeitsverhältnisse (Altersteilzeit, Geringfügigkeit, Elternteilzeit). Für Mitarbeiter mit speziellen familiären Bedürfnissen und beruflicher Weiterentwicklung haben wir das Arbeitszeitmodell „Schulferien“ entwickelt.



### 2.3.3 Mitarbeiterideen, -wünsche und -beschwerden

Das Sanatorium Kettenbrücke pflegt eine offene Führungskultur. Mitarbeiter und Ärzte sind in Arbeitsgruppen und Qualitätszirkeln vertreten und werden bei Projekten eingebunden. Die gemeinsame Erarbeitung von Verbesserungspotentialen ist Teil unserer Unternehmenskultur und Qualitätspolitik. Eine hohe Mitarbeiterbeteiligung ist in unserem Leitbild verankert, eine konstruktive Beteiligung wird seitens der Leitung des Hauses vorausgesetzt. Ansprechpersonen für Ideen, Wünsche und Beschwerden sind die direkten Vorgesetzten oder die Mitglieder der Qualitätssicherungskommission. Die Mitglieder des Betriebsrates sind ebenfalls Ansprechpersonen für Anliegen der Mitarbeiter. Für anonyme Wünsche und Beschwerden ist die Ideenbox vorgesehen.

*proCum Cert:*

## 2. Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung

### 2.A.1 Wahrnehmung der Fürsorgepflicht für die Mitarbeiter

Mitarbeiter und Ärzte sollen im Sanatorium Kettenbrücke ideale Rahmenbedingungen vorfinden, um die Patienten kompetent und engagiert betreuen zu können. Die Bedürfnisse der Mitarbeiter werden bei der Dienstplanung berücksichtigt. Nach der Karenzzeit sind wir bestrebt, individuelle Arbeitszeitmodelle für Mitarbeiter mit Familie zu finden. Es gibt das Angebot der Supervision, und Coachings für Führungskräfte, sowie Krisenintervention bei Bedarf. Mitarbeitern und Ärzten stehen großzügige und moderne Ruhe- und Rückzugsräume zur Verfügung. Das Projekt „Gesund & Bewusst“ zur gesunden Ernährung am Arbeitsplatz bietet Informationsbroschüren und Veranstaltungen sowie eine gesunde Speiseplangestaltung im Mitarbeiterrestaurant.

### 2.A.2 Wertschätzung und Anerkennung vermitteln, Verbundenheit fördern

Die Begleitung der Mitarbeiter an beruflich-biographischen Wegmarken ist Teil unserer Unternehmenskultur und teilweise im Kollektivvertrag verankert. Darüber hinaus erhalten die Mitarbeiter Geschenke und Aufmerksamkeiten bei Dienstjubiläum, einen Geburtstagskuchen, Geschenke bei privaten Ereignissen sowie Aufmerksamkeiten zu Festtagen wie z.B. Weihnachten, Ostern, Gedenktag Hl. Vinzenz von Paul. Zu Pensionierungen werden kleine Feiern im Haus organisiert. Es erfolgen regelmäßige Mitarbeitergespräche und Teamsitzungen. Ein laufender informeller Austausch mit direkten Vorgesetzten ist gegeben. Der „Tag der Pflege“ wird jährlich besonders gestaltet.

### 2.A.3 Hilfe zur Bewältigung persönlicher Krisen

Im persönlichen und respektvollen Umgang untereinander erfahren Mitarbeiter und Ärzte ein Klima des gegenseitigen Vertrauens und Zusammenhalts. Führungskräfte und Bereichsleitungen sind Ansprechpartner für Mitarbeiter bei Krisen und Probleme. Es ist uns wichtig, in Krisensituationen eine individuelle Lösung und Hilfestellung für die betroffenen Mitarbeiter zu finden.

#### 2.A.4 Förderung der sozialen und christlich-ethischen Kompetenz der Mitarbeiter

Die Wertegruppe Vinzentinische Kultur beschäftigt sich mit den gelebten Werten im Alltag. Aufgaben und Ziele der Wertegruppe: Leben, Beleben und Weiterentwicklung unserer Vinzentinischen Kultur, Austausch über Fragen der Vinzentinischen Kultur, Setzen von Initiativen zur Vergegenwärtigung der Vinzentinischen Kultur, Sensibilisierung des Bewusstseins unserer Vinzentinischen Haltung. Die Informationsmappe „Begegnungszeit“ beinhaltet einen Festkalender und ausführliche Informationen zu liturgischen Festtagen.

## 3 Sicherheit

KTQ:

### 3.1 Schutz- und Sicherheitssysteme

#### 3.1.1 Arbeitsschutz

Die gesetzlichen Pflichten gem. §3 Arbeitsschutzgesetz werden durch den Arbeitssicherheitsausschuss wahrgenommen. Die Sicherstellung der arbeitsmedizinischen Anforderungen wird durch eine Arbeitsmedizinerin gewährleistet. Arbeitsplatzevaluierungen werden in regelmäßigen Abständen bzw. bei Änderung der Rahmenbedingungen durchgeführt. Betriebsanweisungen zum Umgang mit Gefahrstoffen und biologischen Arbeitsstoffen sind vorhanden. Ein Gefahrenstoffkataster wird geführt und die dazu verfügbaren Sicherheitsdatenblätter sind im Intranet und zusätzlich vor Ort einsehbar.

#### 3.1.2 Brandschutz

Zum Brandschutz haben wir sowohl organisatorische als auch technische Maßnahmen ergriffen. Eine interprofessionelle Brandschutzgruppe ist eingerichtet. Es finden regelmäßig Schulungen zum Brandschutz statt. Regelmäßige Überprüfungen der Brandmeldeanlage durch entsprechende Behörden werden eingehalten. Für das gesamte Gebäude ist eine Brandschutzordnung vorhanden, welche gut sichtbar bei allen Flucht- und Rettungswegen ausgehängt ist. Es sind spezielle Richtlinien mit berufsgruppenrelevanten Melde- und Alarmierungswegen vorhanden.

#### 3.1.3 Umweltschutz

Im Sanatorium Kettenbrücke ist praktizierter Umweltschutz von Bedeutung. Bei der Beschaffung von Arbeitsmitteln und Geräten wird, soweit möglich, auf deren Recyclingfähigkeit, Abfallvermeidung und einen geringen Schadstoffgehalt sowie -ausstoß geachtet. Ein Abfallwirtschaftskonzept sowie Richtlinien zur Abfallentsorgung für die einzelnen Bereiche liegen vor. Ein Abfallbeauftragter ist mit den Agenden des Umweltschutzes betraut und steht als Ansprechperson für Fragen und Beratung zur Verfügung. Ein Konzept für mögliche Energie- und Ressourceneinsparungen ist vorhanden, wobei auch bei Um- und Ausbauten derartige Einsparmöglichkeiten berücksichtigt werden.

#### 3.1.4 Katastrophenschutz

Die Sicherheit der Patienten, Mitarbeiter und Ärzte hat im Sanatorium Kettenbrücke Priorität. Ein entsprechender Katastrophenplan liegt schriftlich vor. Dieser deckt Großereignisse und Katastrophenfälle ab. Die Leitung des Hauses ist rund um die Uhr unter einer Notfallnummer erreichbar. Das Krankenhaus verfügt über eine direkte Verbindung zur Feuerwehr. Eine entsprechende Aufnahmeverpflichtung für Notfallpatienten ist mit der Behörde abgestimmt.

### 3.1.5 Nichtmedizinische Notfallsituationen

Für nichtmedizinische Notfallsituationen, insbesondere zum Ausfall wichtiger technischer Einrichtungen, sind Ausfallkonzepte beschrieben um die Sicherstellung des klinischen Betriebes zu ermöglichen. Im Haus gibt es eine gültige Betriebsordnung für Fremdfirmen, sowie Richtlinien zum Stromausfall, zur Aufrechterhaltung des technischen Betriebes in Notfällen, zum Ausfall der Telekommunikation, Ausfall der zentralen Gasversorgung, Hochwasserschutz und Umweltkatastrophen.

## 3.2 Patientensicherheit

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

Die Sicherheit der Patienten wird gefördert durch die Erfassung der Ressourcen im Rahmen des Aufnahmegesprächs, die Erklärung der näheren Umgebung und die Einbeziehung der Angehörigen. Zur Sturzprophylaxe werden eine Reihe von Maßnahmen ergriffen, wie z.B. der Einsatz von Sturzmatten und Niederflurbetten. Ergänzend dazu gibt es eine Informationsbroschüre zur Sturzprophylaxe für Patienten und deren Angehörige. Zudem sind Standards zur Regelung und Vermeidung von Patienten- und Eingriffsverwechslungen vorhanden. Für die Mitarbeiter der Pflege werden im Rahmen des Fort- und Weiterbildungsplanes verpflichtende Fortbildungen zur Sturzprophylaxe angeboten.

### 3.2.2 Medizinisches Notfallmanagement

Das Ziel des Konzepts Notfallmanagement ist es, optimale strukturelle, organisatorische und personelle Voraussetzungen für die Bewältigung von medizinischen Notfällen bei Patienten, Besuchern, Mitarbeitern und sonstigen im Haus befindlichen Personen sicherzustellen. Die Definition und Evaluierung der Prozesse erfolgt durch die Arbeitsgruppe Notfallmanagement. Die Sicherstellung des Zugangs zur Notfallausrüstung und Notfallmedikation ist generell im gesamten Haus geregelt. In jeder Abteilung bzw. in jedem organisatorischen Bereich im Haus befindet sich eine Notfallausrüstung, bestehend aus einem Notfallkoffer mit den entsprechenden Notfallmedikamenten sowie der dazu gehörigen Ausrüstung und einem halbautomatischen Defibrillator. Schulungen werden für alle Berufsgruppen angeboten. Ein Anästhesist und ein Allgemeinmediziner mit Notfallausbildung sind 24-Stunden im Dienst.

### 3.2.3 Hygienemanagement

Unsere Patienten haben ein Recht auf eine hygienisch einwandfreie und sichere Betreuung. Ebenso ist es eine Selbstverständlichkeit, die Mitarbeiter, aber auch die Umwelt vor Schädigungen in und durch Institutionen des Gesundheitswesens zu schützen. Ziel des Hygienemanagements ist Infektionen systematisch zu erkennen, zu verhüten und zu bekämpfen. Die Umsetzung erforderlicher Hygienemaßnahmen erfolgt entsprechend den gesetzlichen Vorgaben durch das Hygieneteam. Eine weitere Grundlage bilden der Hygiene-Ordner sowie Reinigungs- und Desinfektionspläne einzelner Bereiche. Die Chargendokumentation erfolgt in der Zentralsterilisation nach den Vorgaben des Medizinproduktegesetzes und der einschlägigen Normen und Empfehlungen der Fachgesellschaften. Hygieneschulungen werden für verschiedene Berufsgruppen regelmäßig angeboten.

### 3.2.4 Hygienerrelevante Daten

Die Messung unserer Hygienequalität erfolgt anhand wissenschaftlich gesicherter Kriterien. Zudem nehmen wir an übergeordneten Datenerhebungen, wie dem Krankenhaus-Infektions-Surveillance-System teil. Dadurch erhält unsere Institution Transparenz und eine klare Positionsbestimmung unserer Infektionsraten im Vergleich mit anderen Krankenhäusern.

Meldepflichtige Erkrankungen werden gemäß den Rechtsvorschriften an die zuständige Behörde gemeldet. Aktuelle hygienerrelevante Daten werden in den regelmäßigen Sitzungen des Hygieneteams besprochen.

### 3.2.5 Infektionsmanagement

Auf Basis des Hygiene-Ordners, Reinigungs- und Desinfektionsplänen und Schulungen werden im Sanatorium Kettenbrücke hygienesichernde Maßnahmen in den Arbeitsalltag integriert. Die Erfassung und Minimierung von Krankenhausinfektionen sowie die Planung und Einleitung von vorbeugenden hygienerlevanten Maßnahmen wird durch das Hygieneteam gelenkt. Die Richtlinien im Hygiene-Ordner sind klar und deutlich formuliert und werden regelmäßig aktualisiert. Die Richtlinien umfassen die Bereiche persönliche Hygiene, hygienerrelevante Tätigkeiten, Reinigung/Desinfektion/Sterilisation und Infektionskrankheiten.

### 3.2.6 Arzneimittel

Im Sanatorium Kettenbrücke pflegen die Mitarbeiter und Ärzte einen einheitlichen und sicheren Umgang mit Arzneimitteln. Ziel ist die optimale Versorgung unserer Patienten. Regelungen im Umgang mit Arzneimitteln sind in einer Arbeitsanweisung beschrieben. Generell erfolgt die Medikamentenversorgung über die Klinikapotheke der Tiroler Landeskrankenhäusern. Ebenso ist die Arzneimittelkommission über die Klinikapotheke der TILAK abgedeckt, die Ärztliche Direktion des Sanatoriums Kettenbrücke ist Mitglied dieser.

### 3.2.7 Blutkomponenten und Plasmaderivate

Die Einhaltung der Vorschriften zum sorgsamem und sicheren Umgang mit Blutkonserven und ähnlichen Produkten ist unabdingbar. Der Umgang mit Blutprodukten ist in einer Arbeitsanweisung geregelt. Blutprodukte werden neben patientenbezogenen Daten, chargenbezogen im Blutdepotbuch dokumentiert. Gleichzeitig erfolgt auch eine genaue Dokumentation des verwendeten Blutproduktes. Neue Mitarbeiter werden in ihrer Einarbeitungszeit bezüglich des Umgangs mit Blutprodukten geschult. Ein entsprechender Nachweis erfolgt in der Einarbeitungscheckliste.

### 3.2.8 Medizinprodukte

Der Umgang mit Medizinprodukten ist in den Bereichen des Hauses geregelt. Die Regelungen für die Aufbereitung und Lagerung von Medizinprodukten sind im Hygiene-Ordner und in den Arbeitsanweisungen für die Instrumentenaufbereitung dokumentiert. In der Zentralsterilisation ist ein digitales Dokumentationssystem im Einsatz, dort sind die Prozesse der Aufbereitung nachweislich dokumentiert. Einschulungsprotokolle für Medizingeräte werden digital verwaltet und archiviert. Für jede Abteilung ist ein medizinproduktebeauftragter Mitarbeiter (Gerätebeauftragter) benannt. Die Gerätebeauftragten wurden vom TÜV entsprechend geschult.

## 4 Informations- und Kommunikationswesen

KTQ:

### 4.1 Informations- und Kommunikationstechnologie

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

Das IT-System im Sanatorium Kettenbrücke erfüllt eine Informationsfunktion für Mitarbeiter und Belegärzte im Behandlungsprozess. Die Krankenhausinformationssysteme ermöglichen einen Zugriff zu fallbezogenen klinischen und administrativen Daten für den Leistungserbringer zum Zeitpunkt der Behandlung. Eine elektronische Patientenakte ist teilweise vorhanden. Die Befundübermittlung an zuweisende Ärzte erfolgt über eine sichere Datenverbindung. Über ein IT-Ausfallskonzept, sowie ein Sicherheitskonzept erfolgt die Sicherung von Daten und Geräten.

### 4.2 Patientendaten

#### 4.2.1 Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Ziel der Führung und Archivierung von Patientenakten ist eine lückenlose und zeitnahe Behandlungsdokumentation sowie die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen. Für die Führung und Dokumentation der Krankengeschichten liegen Leitlinien und Arbeitsanweisungen vor. Die Überprüfung der Krankenakte auf Vollständigkeit, Plausibilität und Richtigkeit gemäß Checklisten und rechtlichen Rahmenbedingungen obliegt den jeweiligen Berufsgruppen.

#### 4.2.2 Verfügbarkeit von Patientendaten

Die Verfügbarkeit von Patientendaten während des Behandlungsfalles ist durch papierbasierte und elektronisch erfasste Behandlungsdokumentation gegeben. Berechtigungen für den Zugriff auf Patientenakten und elektronische Patientendaten werden abteilungs- bzw. berufsgruppenspezifisch vergeben. Nach Entlassung wird die Krankenakte im klinischen Archiv digital archiviert.

### 4.3 Informationsmanagement

#### 4.3.1 Information der Krankenhausleitung

Mitarbeiter und Ärzte werden seitens der Krankenhausleitung zeitnah über Neuerungen und Veränderungen informiert. Die Kommunikationsstruktur umfasst Meetings, monatliche Newsletter, aktuelle elektronische Infomails und kurzfristige Besprechungen. Dringliche Informationen werden telefonisch weitergegeben. Geschäftsführung und Bereichsleitungen sind in diversen externen Gremien vertreten und mit anderen Gesundheitseinrichtungen vernetzt.

#### 4.3.2 Informationsweitergabe (intern/extern)

Die Informationskultur im Sanatorium Kettenbrücke basiert auf dem Leitbild des Hauses. Entsprechend dem offenen und kooperativen Führungsstil ist eine zeitnahe und persönliche Information und Kommunikation von und mit unseren Mitarbeitern und Ärzten ein wesentlicher Bestandteil in der täglichen Arbeit. Die interne Kommunikation basiert formal auf einer regelmäßigen Meetingstruktur und diversen Informationskanälen. Informelle Kommunikation wird gezielt gefördert, wie z.B. das monatliche Leitungsmittagessen der mittleren Führungsebene. In der externen Kommunikation kommen verschiedene Medien zum Einsatz: Printmedien, die Homepage des Hauses, Soziale Netzwerke und diverser Werbematerialien.

### 4.4 *Telefonzentrale und Empfang*

#### 4.4.1 Telefonzentrale und Empfang - Organisation und Service

Die Rezeption des Sanatoriums Kettenbrücke im Haupteingangsbereich ist die zentrale Anlaufstelle und Informationszentrale in unserem Haus. Die Rezeption verfügt über die Telefon- und Postzentrale, das Team ist Ansprechpartner für Patienten, Ärzte und Mitarbeiter. Die Wahrung der Privatsphäre bei der Patientenaufnahme wird durch die administrative Abwicklung im Patientenaufnahmebüro gewährt. Spezielle Fortbildungen und Trainings für Rezeptions- und Ambulanzmitarbeiter werden angeboten.

### 4.5 *Datenschutz*

#### 4.5.1 Regelungen zum Datenschutz

Die Wahrung der Privat- und Intimsphäre unserer Patienten ist im Leitbild und in den Hausregeln verankert. Der Schutz personenbezogener Daten betrifft Mitarbeiter, Ärzte und Patienten gleichermaßen. Interne Regelungen zum Datenschutz sind im Datenschutzhandbuch definiert, dieses ist im Intranet veröffentlicht. Elektronische Daten sind durch das IT-Sicherheitskonzept geschützt.

## 5 Führung

KTQ:

### 5.1 Unternehmensphilosophie und -kultur

#### 5.1.1 Vision, Philosophie und Leitbild

Das Leitbild „Die Welt des Sanatoriums Kettenbrücke“ steht auf sechs Säulen: „Erstklassige Medizin“, „Engagiertes Expertentum“, „Authentische Empathie“, „Sanfter Abwicklungskomfort“, „Familiäre, private Atmosphäre“, „Vinzentinische Kultur“. Unsere christliche Grundhaltung und die Werte unserer Eigentümerin, der Kongregation der Barmherzigen Schwestern, sind in der Säule „Vinzentinische Kultur“ verankert. Mitarbeiter und Ärzte erhalten mit Dienstbeginn eine persönliche Leitbild-Broschüre. Das Leitbild ist auf der Homepage und im Intranet veröffentlicht. Im Rahmen der regelmäßigen Führungskräfteworkshops wird die Umsetzung des Leitbildes im Alltag in den Abteilungen besprochen

#### 5.1.2 Durchführung vertrauensbildender und -fördernder Maßnahmen

Im persönlichen und respektvollen Umgang untereinander erfahren Mitarbeiter und Ärzte ein Klima des gegenseitigen Vertrauens und Zusammenhalts. Gute Arbeits- und Betreuungsbedingungen sowie moderne medizinische Ausstattung erleichtern unseren Ärzten und Mitarbeitern die tägliche Erbringung von Spitzen-Leistungen. Die Führungsgrundsätze sind im Leitbild des Hauses beschrieben. Die Gleichstellung von Mitarbeitern im Sinne des Gleichbehandlungsgesetzes basiert auf unserer christlichen Grundhaltung und dem Respekt vor den Menschenrechten. Der Betriebsrat wird zur Mitarbeit an wesentlichen Themen der Personalentwicklung eingeladen.

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

Unsere Kultur basiert auf einer christlichen Grundhaltung und den Vinzentinischen Werten „Verantwortung“, „Wahrhaftigkeit“, „Barmherzigkeit“ sowie „Hochachtung“ und „Herzlichkeit“. Im Leitbild ist die Vinzentinische Kultur als Wertewelt verankert und beschrieben. Die Wertegruppe Vinzentinische Kultur beschäftigt sich mit den gelebten Werten im Alltag. Im Februar 2010 wurde das Projekt "Begegnungszeit" ins Leben gerufen. Die Grundidee dabei war Zeit für Begegnungen zu schaffen zwischen Kollegen, Patienten, Ärzten und anderen Menschen, die im Haus unterwegs sind sowie eine Möglichkeit zur Begegnung mit uns selbst, um im stressigen Alltag kurz zur Ruhe zu kommen.



## 5.2 Strategie und Zielplanung

### 5.2.1 Strategieplanung - Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung

Das Sanatorium Kettenbrücke der Barmherzigen Schwestern steht als regionaler Gesundheitsversorger für erstklassige medizinische Leistungen. Eine strukturierte Strategieentwicklung und -planung in Abstimmung mit dem Eigentümer erfolgt in regelmäßigen Abständen. Jährlich findet eine Strategieklausur von Geschäftsführung und Bereichsleitungen statt. Mitarbeiter und Ärzte sind in Arbeitsgruppen in die Strategieentwicklung eingebunden. Die interne Kommunikation der strategischen Schwerpunktsetzungen erfolgt in verschiedenen Meetings mit Führungskräften und Belegärzten.

### 5.2.2 Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

Partnerschaften und Kooperationen werden im Sinne der strategischen Ausrichtung mit medizinischen Dienstleistern und Gesundheitseinrichtungen sowie Ausbildungsstätten und privaten bzw. öffentlichen Partnern eingegangen. Das Sanatorium Kettenbrücke bietet als regionaler Gesundheitsversorger in Tirol medizinische Leistungen und nimmt die gesellschaftliche Verantwortung der medizinischen Versorgung der Tiroler Bevölkerung wahr. Mit Belegarztverträgen besteht eine Kooperation mit 150 niedergelassenen Tiroler Fachärzten.

## 5.3 Organisationsentwicklung

### 5.3.1 Festlegung einer Organisationsstruktur

Die Organisationsstruktur bietet die Basis für eine nachhaltige und strategische Unternehmensführung und gezielte Steuerung der Prozesse. Die Aufbauorganisation des Sanatoriums Kettenbrücke ist im Organigramm abgebildet und richtet sich nach dem Tiroler Krankenanstaltengesetz. Im internen Organigramm sind die verantwortlichen Leitungen namentlich genannt. Das Organigramm ist auf der Homepage und im Intranet veröffentlicht. Die Kompetenzen der Führungskräfte sind in Stellenbeschreibungen definiert.

### 5.3.2 Effektivität und Effizienz der Arbeitsweise der Führungsgremien

Die Gremienarbeit der Leitungen richtet sich nach dem Organigramm. So gibt es auf mittlerer Führungsebene monatlichen Sitzungen mit der zuständigen Bereichsleitung. Auf Ebene der Kollegialen Führung finden wöchentliche Sitzungen statt. Die Zusammenarbeit der Führungsgremien und Teams ist in der Meetingstruktur geregelt. Mitarbeiter und Ärzte werden im monatlichen Newsletter und im Intranet über Neuerungen im Haus informiert.

### 5.3.3 Innovation und Wissensmanagement

Die wichtigste Quelle für neues Wissen und Innovationen sind unsere Mitarbeiter und Ärzte, die an verschiedenen externen Fort- und Weiterbildungen teilnehmen und durch ihre unterschiedlichen Erfahrungen Neues in unser Haus tragen. Im Rahmen der Strategieentwicklung werden operative Maßnahmen zur Umsetzung von Innovationen abgeleitet. Mitarbeiter und Ärzte dabei eingebunden. Für die Entwicklung und Implementierung von bereichsübergreifenden Veränderungen wird eine Projektgruppe gegründet.

## 5.4 Marketing

### 5.4.1 Externe Kommunikation

Mit dem Ziel der Transparenz werden Patienten, Ärzte und die Tiroler Bevölkerung über das Angebot und die Aktivitäten des Hauses informiert. Die zielgruppenorientierte Öffentlichkeitsarbeit bedient sich diverser Instrumente und Medien. Wesentliche Bausteine sind die Ausstrahlung der ORF-Spots „Bewusst Gesund“, in denen medizinische Themen informativ durch unsere Ärzte aufbereitet sind. Das „Journal“, welches regelmäßig erscheint, geht an alle niedergelassenen Ärzte der Region, Mitarbeiter und Interessensgemeinschaften. Verschiedene Veranstaltungen (wie das jährliche Gartenfest und Babyfest) für Patienten, Mitarbeiter, Ärzte und Partner dienen als Plattform für einen regen Austausch zwischen allen Interessensgemeinschaften des Sanatoriums Kettenbrücke.

## 5.5 Risikomanagement

### 5.5.1 Aufbau und Entwicklung eines Risikomanagementsystems

Strukturiertes Risikomanagement gewährleistet größtmögliche Patientensicherheit und medizinische Qualität. Entscheidend ist, aus suboptimalen Abläufen zu lernen und diese laufend zu optimieren. Wir haben bereits ein umfangreiches Maßnahmenpaket umgesetzt: Die Einführung der Patientenidentifikationsbänder und digitale Überprüfung im OP, der Einsatz der WHO-Checkliste, sowie die Erarbeitung von medizinischen Behandlungsstandards und Qualitätsleitlinien. Jährliche, interdisziplinäre Medical Team Trainings und Fortbildungen (z.B. Newborn Life Support) fördern die Zusammenarbeit zwischen den Berufsgruppen und unterstützen die Nutzung der Risikomanagement-Instrumente. In regelmäßigen Abständen erfolgt ein Risiko-Audit im OP durch externe Experten.

*proCum Cert:*

## 5. Krankenhausführung

### 5.A.1 Entwicklung und Pflege einer christlichen Unternehmenskultur

Unsere Werte sind im Leitbild in der Säule „Vinzentinische Kultur“ verankert. Die Basis für eine wertorientierte Unternehmenskultur wird beim Mitarbeiterereinführungstag geschaffen. Grundsätzlich wird im Miteinander eine offene Kultur im Respekt für andere Religionen erlebt. Dabei finden besondere Patientenbedürfnisse anderer Religionen Berücksichtigung. Die Fest- und Feierkultur im Sanatorium Kettenbrücke wird im Projekt „Begegnungszeit“ definiert. Es wurde ein liturgischer Jahreskalender mit Festtagen und Detailinformationen zum Festtag und Ablaufplan erstellt. Mitarbeiter und Ärzte werden aktiv bei Festtagen und Gottesdiensten eingebunden (Fürbitten, Lesung). Seitens des Seelsorgeteams werden punktuell Angebote für Mitarbeiter geschaffen, z.B. Exerzitien im Alltag.

#### 5.A.2 Suche und Einstellung von Mitarbeitern, die das christliche Profil der Einrichtung stärken

Es gibt eine klare Kommunikation des Profils als christliches Krankenhaus. Dies erfolgt im Rahmen der Kommunikation bei Bewerbungsgesprächen. Eine Verankerung der Wertehaltung ist in der Stellenbeschreibung für Führungskräfte definiert.

#### 5.A.3 Soziale Verantwortung, Rücksichtnahme und ethische Sensibilität in der Personalführung

Im Sanatorium Kettenbrücke gibt es besonders im Pflegebereich vielfältige Möglichkeiten, sich selbst und individuelle Fähigkeiten einzubringen. Die Beschäftigung und Förderung von Mitarbeitern mit Handicap oder Einschränkungen ist uns ein besonders Anliegen. So werden Mitarbeiter ihren Fähigkeiten entsprechend eingesetzt. Mit dem Arbeitszeitmodell „Schulferien“ gibt es ein Angebot für Mitarbeiter mit Familie oder hoher Freizeitorientierung. Teilzeitbeschäftigungen sind in den Abteilungen möglich.

#### 5.A.4 Besondere Aspekte eines umfassenden Risikomanagements

Mitarbeiter und Ärzte erleben eine Lernkultur durch ein umfangreiches Fort- und Weiterbildungsangebot sowie eine konstruktive Fehlerkultur. Die Leitung des Hauses hat eine explizite Entscheidung gegen ein anonymes CIRS getroffen, um eine offene Fehlerkultur zu fördern. Es finden regelmäßig interdisziplinäre Fallbesprechungen statt, daraus abgeleitete Maßnahmen werden hausintern zielgerecht kommuniziert.

## 6 Qualitätsmanagement

*KTQ:*

### 6.1 Qualitätsmanagementsystem

#### 6.1.1 Organisation

Wir verfolgen die Philosophie des Total Quality Management (TQM), die verschiedenen Unternehmensbereiche sind in die Qualitätsarbeit eingebunden. Ziel ist es, in allen Disziplinen des Hauses eine durchgängig hochwertige Patientenbetreuung zu leisten. Umfassende Qualitätsmanagementmaßnahmen ermöglichen größtmögliche Patientensicherheit und höchste Betreuungsqualität. Das Qualitätsmanagement im Sanatorium Kettenbrücke ist auf Ebene der Kollegialen Führung verankert. Der Leitung Qualitäts-/Servicemanagement obliegt die Leitung der Qualitätssicherungskommission gemäß Tiroler Krankenanstaltengesetz, die Qualitätssicherungskommission tagt monatlich. Jede Abteilung hat einen qualitätsbeauftragten Mitarbeiter, die Qualitätsbeauftragten werden bei regelmäßigen Treffen in QM-Methoden geschult.

#### 6.1.2 Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung

Die patientenorientierte Gestaltung des Betreuungsprozesses ermöglicht es unseren Patienten, sich während ihres Aufenthaltes völlig auf ihre Genesung zu konzentrieren. Die Abläufe sind klar geregelt und aufeinander abgestimmt. Das Prozessmanagement ist im Bereich Qualitätsmanagement verankert und wird integriert geführt. Die Führungskräfte und Qualitätsbeauftragten sind im Prozessmanagement eingebunden. Kernprozesse, Serviceprozesse und Managementprozesse sind in der Prozesslandkarte des Sanatoriums Kettenbrücke abgebildet. Diese ist im Intranet veröffentlicht. Im Rahmen von laufenden Workshops und Qualitätszirkeln werden kontinuierlich Verbesserungsmaßnahmen an den Schnittstellen auf Initiative der Mitarbeiter und Ärzte umgesetzt.

### 6.2 Befragungen

#### 6.2.1 Patientenbefragung

Wir betrachten die Zufriedenheit unserer Patienten als wesentlichen Maßstab für die Betreuungsqualität. Eine kontinuierliche Patientenbefragung wird seit 2006 als Instrument zur Zufriedenheitsmessung angewendet. Die Befragung erfolgt anonym mittels standardisiertem Fragebogen in der Patienteninformationsmappe. Die qualitative Auswertung erfolgt einmal monatlich im Bericht „Lob-Kritik-Ideen“, dieser ergeht an die Geschäftsführung, Bereichsleitungen und die Führungskräfte. Die quantitative Auswertung der Patientenbefragung erfolgt jährlich, die Ergebnisse werden im Intranet für die Mitarbeiter und Ärzte zur Verfügung gestellt.

#### 6.2.2 Befragung externer Einrichtungen

Im Rahmen der Ärztstudie werden niedergelassene Ärzte durch ein Marktforschungsinstitut befragt. Die Auswahl der befragten Ärzte erfolgt nach einem statistischen Zufallsauswahlverfahren. Aus den Befragungsergebnissen werden Maßnahmen in den Bereichen Aufnahme- und Entlassungsmanagement, Öffentlichkeitsarbeit und Zuweiserbetreuung abgeleitet.

### 6.2.3 Mitarbeiterbefragung

Ziel der Mitarbeiter- und Ärztebefragung ist, Verbesserungsvorschläge für eine steigende Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter und Belegärzte zu erheben und diese anschließend kontinuierlich umzusetzen. Eine Mitarbeiterbefragung wird alle drei Jahre durchgeführt. Die Planung und Durchführung erfolgt in Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat. Die Mitarbeiter werden über die Ergebnisse informiert, diese werden auch im Intranet veröffentlicht. Auf Basis der Ergebnisse der letzten Mitarbeiterbefragung wurde ein neues Fort- und Weiterbildungskonzept entwickelt. Eine Befragung der Belegärzte findet ebenfalls alle drei Jahre nach der gleichen Methodik statt. Die Ergebnisse werden in einer Belegärztesitzung besprochen um gezielte Maßnahmen abzuleiten.

## 6.3 Beschwerdemanagement

### 6.3.1 Umgang mit Wünschen und Beschwerden

Unser Ziel ist es, Wünsche und Beschwerden im persönlichen Kontakt mit den Patienten zu erfassen und ehestmöglich eine Verbesserung zu erzielen. Die Mitarbeiter auf der Station kümmern sich um die Anliegen der Patienten und leiten diese an den Belegarzt oder die Leitung des Hauses weiter. Als Beschwerdestelle für Patienten ist das Sekretariat Geschäftsführung in der Patienteninformationsmappe genannt. Für die Bearbeitung von Beschwerden ist die zuständige Bereichsleitung verantwortlich. Die Patientenanwaltschaft des Landes Tirol wird den Patienten in der Informationsmappe und mittels eines Aushangs in der Patientenaufnahme genannt.

## 6.4 Qualitätsrelevante Daten

### 6.4.1 Erhebung und Nutzung von qualitätsrelevanten Daten

Qualitätsrelevanten Daten werden in definierten Zeitintervallen erhoben und in Reports eingearbeitet. Ziel ist, das Qualitätsmanagement auf Basis der erhobenen Zahlen gezielt weiterzuentwickeln und die Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen zu evaluieren. Die Ergebnisse von internen Audits werden im Anschluss mit den Führungskräften und Mitarbeitern besprochen, um zielgerichtete Maßnahmen abzuleiten und umzusetzen.

### 6.4.2 Methodik und Verfahren der vergleichenden bzw. externen Qualitätssicherung

Dieses Kriterium ist für unser Haus nicht relevant.

## 7 Seelsorge im kirchlichen Krankenhaus

### *proCum Cert:*

#### 7.A.1 Integration der Seelsorge ins Krankenhaus

Neben allen anderen Berufsgruppen – Ärzten, Pflegepersonen und Physiotherapeuten – sind die Mitarbeiter der Krankenhauseelsorge Teil des therapeutischen Teams mit einem gemeinsamen Blick auf die Patienten, um so einen eigenständigen Beitrag für Gesundheit und Heilung zu leisten. Krankenhauseelsorge steht dafür, dass die psychisch-seelische Verfassung und die persönliche Spiritualität der Patienten angesprochen und in den Gesundheits- und Heilungsprozess einbezogen werden.

#### 7.A.2 Strukturelle Rahmenbedingungen und Organisation der Seelsorge

Der Seelsorge für die Kranken kommt für die Erfüllung ihres Auftrages ein eigener Platz zu. Es ist der Leitung des Hauses ein Anliegen, personelle Ressourcen für eine professionelle Seelsorge zur Verfügung zu stellen, um der psychisch-seelischen Verfassung und den spirituellen Bedürfnissen der Patienten Rechnung tragen zu können. Dadurch erfüllt sich in besonderer Weise auch der christliche Auftrag. Die Strukturen der Krankenhaus-Seelsorge und die zentralen Aufgaben im Alltag sind im Krankenhaus-Seelsorgekonzept Sanatorium Kettenbrücke definiert. Dieses entspricht den Leitlinien der Krankenhauseelsorge.

#### 7.A.3 Angebote der Seelsorge

Die primäre Zielgruppe der Krankenhauseelsorge sind die Patienten und deren Angehörige. Ihnen gegenüber leistet die Seelsorge einen wichtigen Beitrag für das ganzheitliche Heil-Werden und Heil-Sein. Es werden regelmäßig Gottesdienste in der Hauskapelle gefeiert, welche im wöchentlichen Blatt "Gottesdienste" angekündigt und an den Pinnwänden veröffentlicht werden. Die Verantwortung obliegt der Leitung Seelsorge.

Auch über andere Gottesdienste (wie z.B. Maiandachten und Rosenkranzgebet) und spirituelle Feierlichkeiten wird frühzeitig informiert. Alle Veranstaltungen, die in der Hauskapelle stattfinden, werden via Kamera in die Patientenzimmer übertragen.

#### 7.A.4 Verbindung und Zusammenarbeit mit Kirchengemeinden

Durch einzelne und persönliche Kontakte wird Kirche im Krankenhaus sichtbar gemacht. Der Beitrag der Krankenhauseelsorge ist Teil der Erfüllung des Ordensauftrages, sie tut diesen Dienst aber auch als unmittelbaren Auftrag der Kirche bzw. der Diözese Innsbruck. Sie arbeiten mit Vertretern anderer Konfessionen zusammen. Im Bedarfsfall wird die Vermittlung von Mitarbeitern des Seelsorgeteams veranlasst.

## 8 Verantwortung gegenüber der Gesellschaft

### *proCum Cert:*

#### 8.A.1 Übernahme von Verantwortung für Ausbildung

Im Sanatorium Kettenbrücke gibt es besonders im Pflegebereich sehr vielfältige Möglichkeiten, sich selbst und individuelle Fähigkeiten einzubringen. Das Sanatorium Kettenbrücke arbeitet mit Ausbildungseinrichtungen zusammen und bietet Ausbildungs- und Praktikumsplätze in verschiedenen Bereichen an. Für Schüler gibt es die Möglichkeit, eine Berufsorientierungswoche im Sanatorium Kettenbrücke zu absolvieren.

#### 8.A.2 Förderung ehrenamtlichen bzw. bürgerschaftlichen Engagements

Ehrenamtliche Mitarbeiter sind derzeit im Bereich Seelsorge im Einsatz. Die gesetzlichen Rahmenbedingungen erschweren die Förderung ehrenamtlicher Tätigkeit, da es keine Möglichkeit zur Unfallversicherung gibt. Wir unterstützen ehrenamtliche Tätigkeiten unserer Mitarbeiter im Sinne der Dienst- und Urlaubsplanung.

## 9 Trägerverantwortung

### *proCum Cert:*

#### 9.A.1 Vorgaben und Beiträge zur Strategie und Ausrichtung des Unternehmens

Laufende Organisationsentwicklung und Weiterentwicklung des Angebots mit besonderem Augenmerk auf Vinzentinische Werte und Nachhaltigkeit sind Basis für langfristige Sicherung des Unternehmenserfolges. Eine strukturierte Strategieentwicklung und –planung erfolgt im Sanatorium Kettenbrücke in regelmäßigen Abständen. Jährlich findet eine Strategieklausur von Geschäftsführung und Bereichsleitungen statt.

#### 9.A.2 Vorgaben für die Unternehmensführung

Unsere Kultur basiert auf einer christlichen Grundhaltung und den Vinzentinischen Werten „Verantwortung“, „Wahrhaftigkeit“, „Barmherzigkeit“ sowie „Hochachtung“ und „Herzlichkeit“. Die Verankerung der Werte ist im Leitbild in der Säule „Vinzentinische Kultur“ umgesetzt. Mitarbeiter und Ärzte erfahren die gelebten Werte der Barmherzigen Schwestern im Miteinander. Die Fest- und Feierkultur im Sanatorium Kettenbrücke wird im Projekt „Begegnungszeit“ definiert. Es wurde ein liturgischer Jahreskalender mit Festtagen erstellt. Die Werteorientierung ist in der Stellenbeschreibung für Führungskräfte definiert, ein aktives Mittragen der Werte wird eingefordert.

#### 9.A.3 Personalverantwortung

Die umfassende Managementfunktion in der Leitung des Sanatoriums Kettenbrücke setzt eine entsprechende Führungskompetenz sowie Kommunikations- und Kooperationsfähigkeit voraus. Gemeinsam mit der Geschäftsführung und den Bereichsleitungen liegt ein besonderer Schwerpunkt in der Strategie- und Organisationsentwicklung des Hauses. Die Neubesetzung von Bereichsleitungspositionen erfolgt in Abstimmung zwischen Geschäftsführung und Eigentümer. Geschäftsführung und Bereichsleitungen stehen in regelmäßigem Kontakt mit der Provinzleitung.

#### 9.A.4 Wahrnehmung der Aufsichtsverantwortung

Die Aufsichtsverantwortung durch den Eigentümer wird durch den Aufsichtsrat der Sanatorium Kettenbrücke GmbH wahrgenommen. Die Provinzoberin ist im Aufsichtsrat vertreten. Ziel ist es neben der Kontrollfunktion auch die Werte der Barmherzigen Schwestern sicherzustellen. Aufsichtsratssitzungen werden regelmäßig abgehalten.