



KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2009/2 für Krankenhäuser

Krankenhaus:	St. Nikolaus-Stiftshospital GmbH Andernach
Institutionskennzeichen:	260710748
Anschrift:	Ernestus-Platz 1 56626 Andernach
Ist zertifiziert nach KTQ[®] mit der Zertifikatnummer:	2016-0005 KH
durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:	proCumCert GmbH Zertifizierungsgesellschaft, Frankfurt am Main
Gültig vom:	23.02.2016
 bis:	22.02.2019
Zertifiziert seit:	26.01.2004

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kategorien	6
1 Patientenorientierung	7
2 Mitarbeiterorientierung	10
3 Sicherheit	12
4 Informations- und Kommunikationswesen	15
5 Führung	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, alternative Wohnformen und Rettungsdienstleistungen.

Gesellschafter der KTQ® sind die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene¹, die Bundesärztekammer (BÄK) -Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern-, die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG) und der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR).

Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet.

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

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

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

- die Patientenorientierung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- die Sicherheit,
- das 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 Visitorenteam eine externe Prüfung des Krankenhauses – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

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

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

Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 63 Kriterien des KTQ-Kataloges 2009/2. Darüber hinaus sind die Krankenhäuser verpflichtet 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 **St. Nikolaus-Stiftshospital in Andernach** mit diesem KTQ-Qualitätsbericht allen Interessierten – in erster Linie den Patienten und ihren Angehörigen - einen umfassenden Überblick hinsichtlich des Leistungsspektrums, der Leistungsfähigkeit und des Qualitätsmanagements vermittelt.

Die Qualitätsberichte aller zertifizierten Einrichtungen sind auch auf der KTQ-Homepage unter www.ktq.de abrufbar.

Dr. med. G. Jonitz

Für die Bundesärztekammer

S. Wöhrmann

Für die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die
Deutsche Krankenhausgesellschaft

A. Westerfellhaus

Für den Deutschen Pflegerat

Vorwort der Einrichtung

Unter dem zentralen Leitsatz unseres Leitbildes **„Unsere Sorge – der Mensch“**, versteht die St. Nikolaus-Stiftshospital GmbH in Andernach aus ihrer über 760-jährigen Tradition noch heute Ihren Auftrag dem Gemeinwohl als christliches Krankenhaus zu dienen.

Diese Zielsetzung spiegelt sich im täglichen Miteinander aller Beschäftigten wider und führt zu einem qualifizierten und persönlichen Umgang mit den Patienten, Bewohnern und ihren Angehörigen.



(Eingangsbereich des St. Nikolaus-Stiftshospitals)

Die St. Nikolaus-Stiftshospital GmbH betreibt ein Akutkrankenhaus der Regelversorgung mit partiellem Schwerpunktauftrag sowie das zertifizierte Seniorenzentrum Marienstift*. Als akademisches Lehrkrankenhaus der „Rheinischen Friedrich-Wilhelms-Universität“ in Bonn ermöglichen wir modernste medizinische Technologien und eine optimale Versorgung.

Mit 267 Betten in 6- Hauptfach- und 3 Belegabteilungen einschließlich einer onkologischen Tagesklinik sind insgesamt ca. 650 Mitarbeiter beschäftigt.

Medizinisch und pflegerisch werden jährlich etwa 10.000 stationäre und 23.000 ambulante Patienten mit einer hohen fachlichen Kompetenz und nach neuesten Erkenntnissen der Medizin und Pflege behandelt.

Die Synergien von Tradition und zukunftsweisenden Technologien und Verfahren haben in unserem Haus einen sehr hohen Stellenwert. Als christlich geprägte Einrichtung steht der Mensch jedoch stets bei uns im Mittelpunkt all unserer Bemühungen.

Dies bietet Ihnen als Patient die Sicherheit der bestmöglichen medizinischen und pflegerischen Behandlung.

Wir möchten, dass sich die Menschen bei uns geborgen fühlen.

* Nicht Teil dieser KTQ-Zertifizierung

Die KTQ-Kategorien

1 Patientenorientierung

Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

Die Anfahrtswege zum St. Nikolaus-Stiftshospital sind an allen wichtigen Verkehrspunkten der Stadt Andernach ausgeschildert, auch an die öffentliche Verkehrsmittel ist die Klinik sehr gut angebunden. Für die Patienten, Besucher und Angehörige steht eine hauseigene Tiefgarage zur Verfügung. In der Eingangshalle ist die Patienteninformation rund um die Uhr besetzt. Diese gibt Auskünfte und hilft bei der Orientierung auf dem Klinikgelände. Das strukturierte Wegeleitsystem unterstützt die Orientierung. Zur Information von Patienten und Angehörigen stehen mehrere Medien wie die Homepage oder Flyer zur Verfügung. Die Aufnahmeplanung ist nach abteilungsinternen Besonderheiten organisiert und die Bettenbelegung erfolgt stationsübergreifend. Es ist für jede Station ein fester Ansprechpartner zur Belegsteuerung benannt.

Leitlinien

Die Patientenversorgung im St. Nikolaus-Stiftshospital orientiert sich an den aktuellen wissenschaftlichen Leitlinien. Expertenstandards aus der Pflege kommen ebenfalls zum Einsatz. Zudem sind interne interdisziplinäre Leitlinien etabliert. Den Mitarbeitern werden Handbücher und aktuelle Fachliteratur zur Verfügung gestellt. Der Facharztstandard ist jederzeit gewährleistet.

Information und Beteiligung des Patienten

Den Patienten ausführlich zu informieren ist der Anspruch aller an der Behandlung Beteiligten. Dafür werden Informationen gesammelt und zielgerichtet dokumentiert. Patienten erhalten Informationen im persönlichen Gespräch, bei Aufnahmegesprächen, in Visiten sowie in vielfältigen Informationsbroschüren. Die Aufklärung erfolgt bei Bedarf auch in mehreren Sprachen. Bei Bedarf werden weitere medizinische Disziplinen über einen Konsiliardienst hinzugezogen. Ein Kontakt zu mehreren Selbsthilfegruppen wird gepflegt.

Service, Essen und Trinken

Zur Verköstigung steht den Patienten eine vielfältige Menüauswahl zur Verfügung. Sonderwünsche (auch kultureller und religiöser Natur) sowie Diäten können nach Absprache mit dem Behandlungsteam aufgenommen werden. Verpflegungsassistentinnen erheben dabei die Menüwünsche und leiten diese an die Küche weiter. Die Speiseversorgung wird gemäß Hazard Analysis and Critical Control Points-Konzept (abgekürzt: HACCP-Konzept deutsch: Gefahrenanalyse und kritische Kontrollpunkte) kontinuierlich überwacht. Die Patienten und Angehörige können weitere Angebote wie die Cafeteria und die Hospitalkirche nutzen.

Kooperationen

Ein zentrales Instrument zur Strukturierung der Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen und Berufsgruppen ist das hausinterne Besprechungswesen. Die interdisziplinäre und multiprofessionelle Zusammenarbeit ist durch bereichs- und berufsgruppenübergreifende Visiten, Besprechungen und das Konsiliarwesen gegeben. Es existieren zahlreiche Kooperationen mit externen Einrichtungen um eine umfassende Patientenversorgung zu gewährleisten. Das St. Nikolaus-Stiftshospital ist zudem Mitglied in der Bundesinitiative frühe Hilfe zur Früherkennung von Kindeswohlgefährdung.

Erstdiagnostik und Erstversorgung

Durch eine enge Zusammenarbeit mit den Rettungsdiensten, sowie die interdisziplinäre Organisation der Aufnahme und Notaufnahme meist eine schnelle und fachgerechte Versorgung der Patienten rund um die Uhr sichergestellt. Jeder Notfall wird durch einen Facharzt diagnostiziert.

Ambulante Diagnostik und Behandlung

In vielen Fachabteilungen ist eine ambulante Behandlung möglich. Ein präoperatives Zentrum zur Vorbereitung auf OPs ist eingerichtet. Ambulant angeboten werden zudem Diagnostik, Therapie, Vorsorgeuntersuchungen und Nachsorgeuntersuchungen. Das St. Nikolaus-Stiftshospital arbeitet eng mit niedergelassenen Ärzten zur Weiterversorgung zusammen.

Ambulante Operationen

Nach der Aufklärung und Voruntersuchung des Patienten erfolgen ambulante Operationen im Zentral-OP und in der Notfallambulanz. Den Patienten stehen diverse Informationsflyer zur Verfügung. Die Planung der Abläufe erfolgt in der täglichen OP-Planbesprechung, die Steuerung der Abläufe übernimmt der OP-Koordinator.

Stationäre Diagnostik und Behandlungsplanung

Um eine effiziente und optimale Versorgung zu gewährleisten wird eine individuelle aber strukturierte Behandlungsplanung des gesamten Prozesses für den Patienten erstellt, welche schon bei der Aufnahme beginnt. Diese orientiert sich an zahlreichen Behandlungspfaden und Pflegestandards. Durch die interdisziplinäre Patientendokumentation ist die Informationsweiterleitung sichergestellt. Die Aufklärung der Patienten erfolgt zeitgerecht und bei Bedarf in mehreren Sprachen.

Therapeutische Prozesse

Gemäß dem Leitbild gilt das Ziel, den therapeutischen Prozess patientenorientiert zu gestalten, um die bestmögliche Behandlung zu erreichen. Die therapeutischen Maßnahmen basieren auf den Leitlinien der Fachgesellschaften und dem aktuellen Stand des medizinischen Wissens. Die an der Behandlung beteiligten Personen tauschen ihre Erkenntnisse regelmäßig aus und können so auf Besonderheiten individuell reagieren. Zur Betreuung dementer Patienten stehen speziell geschulte Mitarbeiter zur Verfügung.

Operative Verfahren

Ein OP-Koordinator plant und steuert gemeinsam mit den Operateuren das OP-Programm, welches die Kapazitäten der Intensivstation berücksichtigt. Der OP-Koordinator ist zudem für eine transparente Dokumentation von OP-Auslastung, OP-Planung und Arbeitszeiten verantwortlich. Operationenerfolge gemäß den Leitlinien der Fachgesellschaften und Behandlungsstandards. Zur Förderung der Patientensicherheit werden die Richtlinien des Aktionsbündnisses Patientensicherheit (z.B. präoperative Checklisten, Team-Time-Out) befolgt.

Visite

Visiten werden berufsgruppenübergreifend durch Arzt und Pflegekraft durchgeführt, auch interdisziplinäre Visiten sind gegeben. Die Zeiten werden den Patienten mitgeteilt. Eine Schmerzvisite zur Erfassung und Behandlung postoperativer Schmerzen wird durch entsprechend ausgebildetes Personal täglich durchgeführt.

Teilstationär, Prästationär, Poststationär

In dem Präoperativen Zentrum werden prästationäre Leistungen im Sinne der Vorbereitung von Eingriffen erbracht. In den Fachabteilungen erfolgt eine prä- und poststationäre Versorgung. In der onkologischen Tagesklinik wird eine teilstationäre Behandlung angeboten. Die Abstimmung mit Weiterversorgenden erfolgt über Entlassungsbriefe, Pflegeüberleitungsbögen und bei Bedarf auch telefonisch.

Entlassung

Die Entlassung orientiert sich an dem nationalen Expertenstandard der Pflege. Eine frühzeitige Information des Patienten und der Angehörigen wird ebenso angestrebt, wie die frühzeitige Einbeziehung des Sozialdienstes des Hauses zur Planung der Weiterversorgung. Jeder Patient erhält mit der Entlassung die notwendigen Unterlagen für den Weiterversorger sowie die nötigen Medikamente bis zum nächstmöglichen Hausarztkontakt.

Kontinuierliche Weiterbetreuung

Besteht nach der Einschätzung des behandelnden Arztes und der Pflegekraft ein Weiterversorgungsbedarf, wird der Sozialdienst so früh wie möglich involviert. Durch eine enge Kooperation mit den niedergelassenen Ärzten sowie ambulanten Pflegediensten oder Selbsthilfegruppen wird eine zeitnahe und patientenorientierte Weiterversorgung gewährleistet.

Umgang mit sterbenden Patienten

Um die Versorgung unheilbar kranker Patienten auf höchstem Niveau sicherzustellen, hat das St. Nikolaus-Stiftshospital eine Palliativeinheit mit speziell qualifizierten pflegerischen und ärztlichen Mitarbeitern eingerichtet. Auch kulturelle oder religiöse Bedürfnisse werden umfassend berücksichtigt, eine Seelsorge kann jederzeit hinzugezogen werden. Ein Psychoonkologe ist in die Versorgung onkologischer Patienten eng eingebunden. Angehörige können nach Wunsch kostenlos bei dem sterbenden Patienten untergebracht werden.

Umgang mit Verstorbenen

Verstorbenen gebührenden Respekt entgegenzubringen, ist Teil der christlichen Grundauffassung der Klinik. Kulturelle und religiöse Wünsche werden wenn möglich immer umgesetzt. Auch Geistliche anderer Glaubensgemeinschaften können hinzugezogen werden. Es gibt spezielle Abschiedsräume für die Angehörigen der Patienten und im Jahr 2015 wurde ein „Gräberfeld für die Aller kleinsten“ in Kooperation mit kirchlichen Einrichtungen errichtet.

2 Mitarbeiterorientierung

Planung des Personalbedarfs

Die Personalplanung erfolgt prospektiv und berücksichtigt auch die demografische Entwicklung. Dabei werden die verschiedenen Berufsgruppen miteinbezogen. Zur Personalbedarfsplanung werden diverse Kennzahlen herangezogen. Die Ergebnisse fließen in den Stellenplan ein, der Teil des Erfolgsplanes der Klinik ist. Die Mitarbeitervertretung wird eng in die Prozesse mit einbezogen. Diverse Arbeitszeitmodelle sind möglich.

Personalentwicklung/Qualifizierung

Personalentwicklung ist eine der Grundaufgaben jedes Vorgesetzten mit Personalverantwortung. Im St. Nikolaus-Stiftshospital werden die individuellen Entwicklungsschritte und Wünsche der Mitarbeiter erfasst und nach Möglichkeit umgesetzt. Im Leitbild ist die Bedeutung von Fortbildungen klar herausgestellt. Hierzu stehen unter anderem die Angebote des staatlich anerkannten Fort- und Weiterbildungsinstitutes zur Verfügung. Zudem besteht das Angebot, die Arbeit zu reduzieren, um sich berufsbegleitend weiterzubilden. Im Rahmen der „Vitalitätsoffensive“ des St. Nikolaus-Stiftshospitals werden speziell Führungskräfte weiterqualifiziert.

Einarbeitung von Mitarbeitern

Ziel ist es, neue Mitarbeiter aller Berufsgruppen im St. Nikolaus-Stiftshospital strukturiert und umfassend einzuarbeiten, um ihnen die selbständige, adäquate Übernahme aller relevanten Aufgaben zu ermöglichen. Dem neuen Mitarbeiter wird ein Mentor bzw. Praxisanleiter zugeteilt, der für die korrekte Einarbeitung zuständig ist. Einmal im Monat findet ein Einarbeitungstag statt, bei dem neue Mitarbeiter von den Führungskräften begrüßt werden. Einarbeitungsstandards sind etabliert. Mit neuen Mitarbeitern wird regelhaft ein Anfangs-, Zwischen- und Abschlussgespräch geführt.

Ausbildung

Das Krankenhaus stellt diverse Ausbildungs- und Praktikumsplätze zur Verfügung. Eine zertifizierte Krankenpflegeschule und ein Fort- und Weiterbildungsinstitut sind etabliert. Zudem bestehen Kooperationen mit weiteren Weiterbildungseinrichtungen. Als akademisches Lehrkrankenhaus der Rheinischen Friedrich-Wilhelms Universität in Bonn sind Medizinstudenten im Praktischen Jahr im Einsatz. Bei all dem steht die Verknüpfung von Theorie und Praxis im Vordergrund und wird unter anderem durch Praxisanleiter und praxisorientierte Leitfäden umgesetzt.

Fort- und Weiterbildung

Das interne Fort- und Weiterbildungsinstitut koordiniert die innerbetrieblichen Fortbildungen. Durch Gespräche mit den direkten Vorgesetzten werden die Bedürfnisse der Mitarbeiter erfasst und denen nach Möglichkeit Rechnung getragen. Die Finanzierung ist mitarbeiterorientiert gestaltet und der Zeitaufwand wird meist als Arbeitszeit gewertet. Externe Fortbildungen werden einzelvertraglich geprüft und wenn keine dienstlichen oder

wirtschaftlichen Gründe entgegenstehen auch genehmigt. Leitenden Mitarbeitern werden durch gezielte Schulungen Führungsfähigkeiten und Kompetenzen vermittelt

Mitarbeiterorientierter Führungsstil

Mit dem Leitbild des Krankenhauses wurde die Grundlage für Mitarbeiter und Führungskräfte geschaffen, gemäß einem Arbeitsklima zu handeln, welches von gegenseitiger Achtsamkeit, Wertschätzung und Ehrlichkeit geprägt ist und die Bedürfnisse der Mitarbeiter berücksichtigt. Die Führungskräfte werden in ihren Aufgaben speziell geschult. Die Mitarbeiter werden über Projektgruppen, Strategieklausurtagungen und das Besprechungswesen in die strategischen Entscheidungen der Klinik mit einbezogen.

Geplante und gesetzliche Regelungen zur Arbeitszeit

Bei den eingesetzten Arbeitszeitmodellen werden in den Bereichen des St. Nikolaus-Stiftshospitals nicht nur gesetzliche Forderungen berücksichtigt, sondern auch mitarbeiterspezifische Besonderheiten. Dafür wird regelmäßig ein Feedback zur Zufriedenheit der Mitarbeiter eingeholt. Eine Arbeitsgruppe, der auch die Mitarbeitervertretung angehört, entwickelt die Arbeitszeitmodelle weiter. Ein elektronisches Dienstplanprogramm ist eingerichtet. Die Mitarbeitervertretung kann auf sämtliche Daten zur Arbeitszeit zugreifen und führt bei Bedarf Überprüfungen durch.

Mitarbeiterideen, -wünsche und -beschwerden

Im St. Nikolaus-Stiftshospital ist ein betriebliches Vorschlagswesen etabliert und die jeweiligen Fachvorgesetzten sind dazu angehalten Mitarbeiterideen, -wünsche und -beschwerden zu fördern. Zur Einbringung von Ideen, Wünschen und Beschwerden steht ein EDV-System „Heureka“ zur Verfügung. Die Vorschläge werden dann vom Beauftragten für Ideenmanagement gesammelt einem interdisziplinären Gremium vorgetragen, welches über die Umsetzung entscheidet. Es existiert ein gestaffeltes Prämiensystem, welches die eingebrachten Ideen auszeichnet. Umgesetzte Vorschläge werden in der Mitarbeiterzeitung vorgestellt.

3 Sicherheit

Arbeitsschutz

Mit dem Ziel, die Mitarbeiter systematisch vor Gefährdungen und arbeitsbedingten Krankheiten zu schützen, wurde ein Arbeitsschutzkonzept erarbeitet. Entsprechende Maßnahmen zur Erhöhung der Arbeitssicherheit werden verfolgt. Der Betriebsarzt sowie die Fachkraft für Arbeitssicherheit sind für die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften verantwortlich. Ein Arbeitssicherheitsausschuss ist eingerichtet. Um die Arbeitssicherheit weiterhin zu verbessern werden Begehungen, Schulungen und Einweisungen durchgeführt. Darüber hinaus hat das St. Nikolaus-Stiftshospital weitere gesundheitsfördernde Maßnahmen eingeführt, wie bspw. die „Gesunde Pause“ oder den Firmenlauf.

Brandschutz

Das Krankenhaus verfügt über eine Brandschutzordnung, welche die Aufgaben und Verantwortlichkeiten klar und für die Mitarbeiter transparent regelt. Der Brandschutzbeauftragte ist für Einhaltung der Vorschriften zuständig und kontrolliert das vorschriftsgemäße Verhalten in der Klinik. Gemeinsam mit Fachgutachtern werden Analysen und Konzepte zur kontinuierlichen Verbesserung erstellt. Über verpflichtende Brandschutzunterweisungen und Übungen wird gewährleistet, dass die Mitarbeiter geschult sind. Das Krankenhaus ist aufgrund der engen Zusammenarbeit als „Partner der Feuerwehr“ ausgezeichnet worden.

Umweltschutz

Der Umweltschutz wird als ein wichtiger Baustein der Unternehmensführung betrachtet. Um dies zu gewährleisten, wurden ein Umweltbeauftragter und eine Umweltprojektgruppe benannt, die die Geschäftsführung bei der Kontrolle der bestehenden und der Konzipierung neuer Maßnahmen zur Seite stehen. Ein Umwelthandbuch wurde erstellt, das u.a. den Umgang mit Energie, Abfall und Abwasser regelt. Sowohl beim Einkauf von Produkten als auch bei Um- und Neubauten finden Umweltaspekte Berücksichtigung. Das St. Nikolaus-Stiftshospital wurde mit dem Nachhaltigkeitszertifikat der Mülltrennung ausgezeichnet.

Katastrophenschutz

Das Krankenhaus ist in den Katastrophenschutz des Landes Rheinland-Pfalz und in den Hochwasserschutz der Stadt Andernach eingebunden. Die Krankenhausleitung und ein zentraler interner Notfallkoordinator sind benannt und erreichbar. Des Weiteren wurden Brandschutz Helfer ausgebildet. Ein Alarm- und Einsatzplan regelt die entsprechenden Alarmierungswege und Rettungsketten. Das St. Nikolaus-Stiftshospital führt Evakuierungsübungen und Probealarmierungen durch.

Nichtmedizinische Notfallsituationen

Der Alarm- und Einsatzplan regelt im Krankenhaus Notfälle nicht medizinischer Art, welche in interne und externe Schadensereignisse unterteilt sind. Maßnahmen wie die Prüfung der Notstromversorgung oder die systematische Wartung technischer Anlagen werden

umgesetzt. Des Weiteren wurde in redundante Systeme investiert um einen Ausfall kompensieren zu können. Durch turnusmäßige Kontrollen, Übungen und Schulungen wird die Einhaltung der Vorschriften sichergestellt.

Schutz des Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung

Durch das Konzept der „patientenorientierten Bereichspflege“ wird ein Patientenbezug hergestellt und die Aufsichtspflicht sichergestellt. So können Gefahrensituationen frühzeitig erkannt werden und Schutzmaßnahmen abgestimmt werden. Die Gefährdung der Patienten wird von Pflegekräften eingeschätzt, wodurch individuelle Maßnahmen abgeleitet werden können. Es wurden Konzepte für besondere Patientengruppen wie bspw. demente oder suizidgefährdete Personen erstellt, um eine adäquate Versorgung zu gewährleisten. Auch zur Sturzprophylaxe sind Maßnahmen und Standards erarbeitet.

Medizinisches Notfallmanagement

Ein Reanimationsteam steht bei medizinischen Notfällen jederzeit auf Abruf über eine spezielle Notrufnummer bereit. Durch Schulungen und praktische Übungen werden Mitarbeiter des St. Nikolaus-Stiftshospitals auf Notfallsituationen vorbereitet. Das Notfallerquipment wird überprüft und ergänzt. Ein „Early-Warning-Score“ wurde implementiert, um Gefahrensituationen frühzeitig zu erkennen und ggf. präventiv entgegenzuwirken.

Hygienemanagement

Die Einhaltung der Hygienevorschriften orientiert sich an den gesetzlichen Vorgaben und wird im St. Nikolaus-Stiftshospital über eine Hygienefachkraft und mehrere Hygienebeauftragte sowie einer Hygienekommission gewährleistet. Zudem kooperiert das Krankenhaus mit einem externen Facharzt für Hygiene. Die Hygieneschulungen sind für Mitarbeiter verpflichtend zu besuchen. Hygienepläne sind in aktueller Form im Intranet verfügbar und liegen in allen Bereichen vor, sodass sie den Mitarbeitern bekannt sind. Auch externe Zulieferer werden überprüft.

Hygienerrelevante Daten

Die Hygienefachkraft ist verantwortlich für die Erfassung der hygienerlevanten Daten. Die Erhebung kumulativer Keimresistenzstatistiken und die systematische Bereitstellung der Daten erfolgt quartalsweise durch ein externes mikrobiologisches Labor. Zudem werden hausintern Statistiken für MRSA, MRGN, VRE, Clostridium difficile und Noroviren geführt. Eine Arbeitsgruppe zum Antibiotic-Stewardship ist eingerichtet. Zudem nimmt die Klinik am OP-KISS, ITS-KISS und Hand-KISS teil. Das St. Nikolaus-Stiftshospital wurde mit der bronzenen Medaille der Aktion Saubere Hände ausgezeichnet.

Infektionsmanagement

Ziel der hygiesichernden Maßnahmen ist die Vermeidung von Infektionen und Infektionsübertragungen. Das Infektionsmanagement orientiert sich an den gesetzlichen Vorgaben und an Empfehlungen des Robert-Koch-Institutes. Ein Ausbruchmanagement ist etabliert. Risikogruppen erhalten ein MRSA-Screening. Das Krankenhaus beteiligt sich aktiv an der Aktion Saubere Hände.

Arzneimittel

Das Krankenhaus verfügt über eine eigene Apotheke, welche zentrale Aufgaben in der Herstellung, Beschaffung und Beratung bei Arzneimitteln und Betäubungsmitteln übernimmt. In den Abteilungen erfolgt eine Kontrolle der Arzneimittel und Schulung der Mitarbeiter. Eine patientenindividuelle Herstellung, unter anderem zur Tumorthherapie erfolgt zentral in der Klinikapotheke. Ein EDV-Programm unterstützt die Arzneimitteltherapiesicherheit. Eine Arbeitsgruppe zum Antibiotic-Stewardship ist gemäß Empfehlungen des Aktionsbündnisses Patientensicherheit eingerichtet.

Blutkomponenten und Plasmaderivate

Für das Krankenhaus ist ein Qualitätsmanagement-Handbuch für die klinische Anwendung von Blutkomponenten und Plasmaderivaten erstellt. Die Behandlung richtet sich nach den aktuellen Leitlinien der Bundesärztekammer und gesetzlichen Standards. Es ist eine Transfusionskommission eingerichtet, ein Transfusionsbeauftragter ist benannt. Im Jahr 2014 wurde das Patient-Blood-Management zur maschinellen Auto-Transfusion etabliert. Im St. Nikolaus-Stiftshospital ist eine Eigenblutspende möglich.

Medizinprodukte

Die gesetzlichen Vorgaben zu Medizinprodukten werden beachtet, ein Medizinproduktebeauftragter ist bestellt. Autorisierte Personen weisen auch neue Mitarbeiter in die Handhabung der Geräte ein. Es wird sichergestellt, dass nur eingewiesene Mitarbeiter die Medizinprodukte verwenden. Anwenderspezifische Anforderungen werden bei der Beschaffung durch die Beteiligung der Anwender berücksichtigt. Die Hygienefachkraft, die Bereichsleitungen und die Medizinproduktbeauftragten auf den Stationen kontrollieren die Sterilgüter hinsichtlich Lagerung und Verfallsdatum.

4 Informations- und Kommunikationswesen

Aufbau und Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie

Eine IT-Strategie ist etabliert und orientiert sich an der Unternehmensstrategie. Um den medizinischen und pflegerischen Arbeitsfluss weitestgehend zu unterstützen ist die Arbeit mit der elektronischen Patientenakte am St. Nikolaus-Stiftshospital fortgeschritten. Redundante Systeme sind im Einsatz um Ausfallzeiten zu minimieren und eine Hochverfügbarkeit zu gewährleisten. Ein Rechte-Rollen-Konzept schützt ebenso wie die Datenschutzrichtlinie und Datensicherungssysteme sensible Daten vor unerlaubten Zugriffen.

Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Patientendaten werden gemäß einem Dokumentationshandbuch im Krankenhaus Informations System (KIS) und für den Aufenthalt zusätzlich eine Patientenakte geführt, welche nach dem Aufenthalt ins Archiv überführt wird. Vorbefunde werden von den zuweisenden Ärzten angefordert. Aus Datenschutzgründen können nur Mitarbeiter mit entsprechender Berechtigung auf die jeweiligen Daten in dem KIS zugreifen. Die an der Behandlung beteiligten Berufsgruppen dokumentieren im KIS, um einen übergreifenden Informationsfluss zu gewährleisten.

Verfügbarkeit von Patientendaten

Während der stationären oder ambulanten Behandlung sind die Patientendaten jederzeit verfügbar. Nach dem Rechte-Rollen-Konzept sind die Zugriffsberechtigungen klar geregelt. Das zentrale Archiv bewahrt die Patientenakten für alle Berechtigten zugänglich auf. Nachkommende Befunde werden der Patientenakte zugeordnet.

Information der Krankenhausleitung

Zahlreiche Besprechungen und Jours Fixes und die daraus resultierenden Protokolle dienen der raschen Informationsweitergabe an das Krankenhausmanagement. Zusätzlich ist der Ärztliche Direktor Mitglied in relevanten Gremien und Berufsverbänden. Die Beauftragten aus den sicherheitsrelevanten Bereichen (z.B. Hygiene) müssen an die Geschäftsführung berichten. Es werden Mitarbeiterbefragungen durchgeführt.

Informationsweitergabe (intern/extern)

Da es das erklärte Ziel des Krankenhausmanagements ist, die Mitarbeiter zeitnah über anstehende Entwicklungen zu informieren, werden die neue Mitarbeiterzeitung „Wir“ und elektronische Medien wie das Intranet oder Rundmails zur Informationsweitergabe genutzt. Ein Besprechungswesen zur strukturierten Informationsübermittlung ist etabliert, eine Besprechungsmatrix stellt alle Besprechungen dar. Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit obliegen der Geschäftsführerin. Das St. Nikolaus-Stiftshospital bietet zielgruppenbestimmte Informationsveranstaltungen wie Kindergartenführungen oder Patientenseminare an.

Organisation und Service

Als Auskunftsstelle für Patienten und Besucher fungiert die zentrale Patienteninformation in der Eingangshalle, welche rund um die Uhr besetzt ist. Hier werden diverse Sitzgelegenheiten, ein Kiosk, Getränke- und Speiseautomaten und Infoständer vorgehalten. Auch der Alarm- und Einsatzplan liegt an der Patienteninformation aus. Die Diskretion und der Datenschutz sind zentrale Qualitätsmerkmale der Patienteninformation.

Regelungen zum Datenschutz

Ein Datenschutzkonzept regelt den Umgang mit sensiblen Informationen im St. Nikolaus-Stiftshospital. Das Benutzer-Rollen-Konzept definiert dabei die Zugangsberechtigungen der jeweiligen Mitarbeiter. Entsprechende Datenschutz-Schulungen sind für die Mitarbeiter verpflichtend. Redundante Firewall-Systeme sorgen für einen zusätzlichen Schutz der IT-Sicherheit.

5 Führung

Vision, Philosophie und Leitbild

Das St. Nikolaus-Stiftshospital lebt als christliches Haus grundlegende Werte wie die Nächstenliebe vor und zeigt dies auch bei der Behandlung. Das Leitbild mit dem Kernsatz „Unsere Sorge – der Mensch“ wurde von einer interdisziplinären Arbeitsgruppe erarbeitet. Gemeinsam mit dem Träger wurde die strategische Ausrichtung des Klinikums formuliert. Im Rahmen der Vitalitätsoffensive wird unter Einbezug der Führungskräfte gemeinsam die Vision des St. Nikolaus-Stiftshospitals neu formuliert.

Durchführung vertrauensbildender und –fördernder Maßnahmen

Das Krankenhausmanagement ist bemüht, Maßnahmen, die zur Festigung und Stärkung des gegenseitigen Vertrauens und Respekt dienen, anzuwenden. Zu diesem Zweck pflegt das St. Nikolaus-Stiftshospital einen offenen und respektvollen Umgang. Es wurden zahlreiche Maßnahmen ergriffen, wie die Etablierung der Mitarbeiterzeitung „Wir“, die „gesunde Pause“ oder der Vitalitätsoffensive. Die Mitarbeitervertretung wird in personalrelevante Entscheidungen mit einbezogen.

Ethische und kulturelle Aufgaben sowie weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse

Die interkulturelle Öffnung ist bereits in den christlich geprägten Leitlinien des St. Nikolaus-Stiftshospitals festgehalten. Ein Ethik-Komitee tagt regelmäßig und berät unter anderem über ein Konzept zu „End of Life-Care“. Des Weiteren wurde gemeinsam mit der Stadt Andernach ein „Gräberfeld für die Aller kleinsten“ errichtet. Kulturelle, weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse werden schon bei der pflegerischen Aufnahme erfasst. Eine seelsorgerische Betreuung ist in der Klinik möglich.

Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung

Das St. Nikolaus-Stiftshospital nutzt eine strukturierte Zielplanung, um das Krankenhaus strategisch zu leiten. Dafür werden Mitarbeiter in Leitungsfunktionen durch Strategieklausurtagungen in den Entscheidungsfindungsprozess miteinbezogen. Jährlich wird ein Wirtschaftsplan erstellt. Aufbauend auf den Unternehmenszielen leiten sich die Qualitätsziele des Unternehmens ab. Über das Intranet, Mitarbeiterveranstaltungen oder die Mitarbeiterzeitung „Wir“ werden die Mitarbeiter über die Ziele informiert.

Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

Um eine Patientenversorgung langfristig und nachhaltig zu gewährleisten, pflegt das Stiftshospital vor allem medizinisch begründete und wirtschaftliche Kooperationen. Regionalen Kooperationen mit anderen Krankenhäusern, Schulen und Hausärzten werden gleichermaßen gepflegt wie der Unterstützung eines Krankenhauses in Ruanda. Auch die Einbindung in die städtische Gemeinde ist durch gemeinsame Projekte gegeben, wie das „Gräberfeld der Aller kleinsten“ oder der Beteiligung am Stadtmotto „Die essbare Stadt“.

Festlegung einer Organisationstruktur

Um die Verantwortlichkeiten im Krankenhaus zu regeln, ist die Aufbauorganisation durch die Gesellschafter und die Geschäftsführung festgelegt und in einem Organigramm festgeschrieben. Für die leitenden Funktionen sind Stellvertreterregelungen erarbeitet. Zur Koordination der Gremienarbeit sind die verschiedenen Gremien, Kommissionen im Organisationhandbuch zusammengefasst.

Effektivität und Effizienz der Arbeitsweise der Führungsgremien

Unter Berücksichtigung der verschiedenen Ebenen der Organisationsstruktur sind diverse Leitungsgremien und Kommissionen eingerichtet. Hier werden strategische und sicherheitsrelevante Themen zusammengetragen und zentral gesteuert. Es besteht ein Projektmanagement in der Klinik. Die Führungskräfte wurden im Rahmen der Vitalitätsoffensive im effektiven Führen geschult.

Innovation und Wissensmanagement

Das St. Nikolaus-Stiftshospital hat den Anspruch, Innovationen und Neuerungen aufgeschlossen gegenüber zu stehen und diese nach einer eingehenden Prüfung durch verschiedene Ausschüsse zu implementieren. Dies wurde auch so im Leitbild festgehalten. Die Mitarbeiter sind aufgefordert an diesem Prozess teilzunehmen und sich auf Fortbildungen und Foren über Innovationen zu informieren oder eigene Vorschläge über das interne Vorschlagswesen „Heureka“ einzubringen. Je nach Relevanz der Vorschläge werden diese gestaffelt prämiert, um die Mitarbeiter zu Ideen zu animieren.

Externe Kommunikation

Das Krankenhaus ist bestrebt, die Öffentlichkeit über Neuerungen und Besonderheiten in einem angemessenen Rahmen zu informieren. Hierzu wird mit regionalen Redaktionen zusammengearbeitet. Zudem wird auf der Homepage (www.stiftshospital-andernach.de) das eigene Angebot dargestellt. Das St. Nikolaus-Stiftshospital organisiert Informationstage für Patienten und beteiligt sich am öffentlichen Leben.

Aufbau und Entwicklung eines Risikomanagementsystems

Um Mitarbeiter, Patienten und das Krankenhaus zu schützen, wurde ein Risikomanagementsystem aufgebaut. Damit können Risiken strukturiert erfasst und frühzeitig identifiziert werden, um präventive oder korrektive Maßnahmen einzuleiten. Dies umfasst u.a. ein betriebswirtschaftliches Controlling, bei dem regelmäßig die Leistungszahlen analysiert und bewertet werden. Darüber hinaus werden Beinahe Zwischenfälle über das Fehlermeldesystem Critical Incident Reporting System (CIRS) erhoben.

6 Qualitätsmanagement

Organisation

Das Qualitätsmanagement ist seit 1997 ein fester Bestandteil der Organisation des Krankenhauses. Das QM ist direkt der Geschäftsleitung unterstellt, um die Verantwortlichkeit und die Akzeptanz zu erhöhen. Der zentrale QMB steuert das QM-Beauftragten Team bestehend aus Beauftragten der Bereiche, sowie die Qualitätsverantwortlichen der Bereiche. Für das QM sind eine Geschäftsordnung und ein QM-Handbuch erstellt.

Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung

Ziel ist es, die Qualitätsziele zu erreichen. Dafür wurde ein Organisationshandbuch für das Unternehmen erstellt, worin wesentliche Kern-, Führungs- und Unterstützungsprozesse geregelt sind. Weiterführende Handbücher für Bereiche wie Apotheke oder Labor liegen vor. In Befragungen und Gesprächen wird die Zufriedenheit mit bestehenden Strukturen evaluiert. Die internen Audits werden als zentrales Instrument genutzt, fehlerhafte Prozesse zu identifizieren und zu optimieren.

Patientenbefragung

Das St. Nikolaus-Stiftshospital führt kontinuierlich eine Patientenbefragung durch. Kritikern steht die Klinik positiv gegenüber und betrachtet diese als Chance zur Verbesserung. Die Ergebnisse werden den Mitarbeitern über die Mitarbeiterzeitung bekannt gegeben. Das Krankenhausmanagement diskutiert die Ergebnisse und legt daraus Maßnahmen fest. Darüber hinaus finden punktuelle Befragungen in einzelnen Bereichen zu spezifischen Themen statt.

Befragung externer Einrichtungen

Als Baustein eines strukturierten Einweisermanagements fand 2013 eine Befragung der Haupteinweiser und potentiellen Einweiser statt. Um eine nachhaltige Kooperation sicherzustellen, pflegt das St. Nikolaus-Stiftshospital einen kontinuierlichen Kontakt mit externen Einrichtungen und niedergelassenen Ärzten zum Beispiel durch das Andernacher Seminar.

Mitarbeiterbefragung

In Zusammenarbeit mit einem externen Unternehmen wurde 2015 eine Mitarbeiterbefragung durchgeführt. Hierbei werden Entwicklungen hausintern und hausübergreifend, sowie im Zeitreihenvergleich bewertet. Die Ergebnisse werden durch das Intranet den Mitarbeitern transparent gemacht. Aus der Befragung werden strukturiert Maßnahmen zur Verbesserung abgeleitet.

Umgang mit Beschwerden und Wünschen

In dem St. Nikolaus-Stiftshospital regelt ein Konzept das Beschwerdemanagement. Jeder Mitarbeiter ist für die Aufnahme von Beschwerden und Anregungen zuständig. Dies wird über einen standardisierten Patientenfragebogen unterstützt. Eine Patientenfürsprecherin ist zudem eine Ansprechperson für Patienten und leitet das Feedback an das Krankenhausmanagement weiter. Die Beschwerden werden systematisch ausgewertet, um

entsprechende Änderungen einzuleiten. Die Ergebnisse werden in der Mitarbeiterzeitung veröffentlicht.

Erhebung und Nutzung von qualitätsrelevanten Daten

Das Stifshospital beteiligt sich nebender gesetzlichen externen Qualitätssicherung an diversen externen Qualitätssicherungsverfahren wie z.B. dem OP-KISS, ITS-KISS, Hand-Kiss oder der Aktion Saubere Hände. Intern werden Kennzahlen aus dem Medizincontrolling, OP-Kennzahlen und diverse Zentren-spezifischen Daten systematisch erfasst und zur kontinuierlichen Verbesserung ausgewertet.

Methodik und Verfahren der vergleichenden bzw. externen Qualitätssicherung

Das Krankenhaus beteiligt sich an der gesetzlichen externen Qualitätssicherung. Darüber hinaus nimmt das Stifshospital an diversen externen Qualitätssicherungsverfahren teil, wie z.B. das OP-KISS, ITS-KISS, Hand-Kiss, QS Schlaganfall oder die Aktion Saubere Hände. Das Stifshospital wurde mit dem bronzenen Zertifikat der Aktion „Saubere Hände“ ausgezeichnet.