

KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2015 für Krankenhäuser

Krankenhaus:	Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe
Institutionskennzeichen:	261110049
Anschrift:	Kladower Damm 221 14089 Berlin
Ist zertifiziert nach KTQ[®] mit der Zertifikatnummer:	2017-0032 KH
durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:	proCum Cert GmbH Zertifizierungsgesellschaft, Frankfurt am Main
Gültig vom:	18.07.2017
 bis:	17.07.2020
Zertifiziert seit:	18.07.2008

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kategorien	7
1. Patientenorientierung	8
2. Mitarbeiterorientierung	12
3. Sicherheit - Risikomanagement	14
4. Informations- und Kommunikationswesen	17
5. Unternehmensführung	19
6. Qualitätsmanagement	22

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 - Risikomanagement
- das Informations- und Kommunikationswesen,
- die Unternehmensführung 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.

Während der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte von den KTQ-Visitoren® gezielt hinterfragt und durch Begehungen verschiedener Bereiche der Einrichtung überprüft. Auf Grund des positiven Ergebnisses der

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

Fremdbewertung wurde dem Krankenhaus das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht.

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

Darüber hinaus sind die Krankenhäuser verpflichtet einen strukturierten Qualitätsbericht nach § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V zu veröffentlichen. Dieser strukturierte Qualitätsbericht wird ebenfalls im Rahmen einer KTQ-Zertifizierung auf der KTQ-Homepage veröffentlicht. Hier sind alle diagnostischen und therapeutischen Leistungen, insbesondere aufwändige medizinische Leistungen, einschließlich Mindestanforderungen an die Struktur- und Ergebnisqualität beschrieben.

Wir freuen uns, dass das **Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe** 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. 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



Akademisches Lehrkrankenhaus der Charité Universitätsmedizin Berlin



*Es gibt so viele Gesundheitsen wie es Menschen gibt:
Für jeden Menschen seine individuelle Gesundheit.
Rudolf Steiner*

Das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe ist ein Akutkrankenhaus mit 358 Betten. Wir versorgen Menschen in folgenden Fachabteilungen: Chirurgie, Diabetologie, Gastroenterologie, Geriatrie, Gynäkologie und Geburtshilfe, Integrative Schmerzmedizin, Intensivmedizin, Kardiologie, Palliativstation, Plastische Chirurgie & Handchirurgie, Pneumologie und Psychosomatik.

Unsere Geburtshilfe ist seit Jahren als „Babyfreundlich“ (eine Initiative von WHO und UNICEF) zertifiziert. Unser Kontinenzentrum trägt das Zertifikat der Deutschen Kontinenzgesellschaft e.V., die Diabetologie in Havelhöhe ist ein von der Deutschen Diabetes Gesellschaft (DDG) zertifiziertes Diabeteszentrum.

Das Brust- und das Darmkrebszentrum sind seit mehreren Jahren von der Deutschen Krebsgesellschaft zertifiziert. Das Lungenkrebszentrum ist im Transitstatus und wird im Frühsommer 2017 zertifiziert. Als nächstes soll auch das Gynäkologische Krebszentrum zertifiziert werden. Die gesamten Strukturen und Abläufe für Patientinnen und Patienten am Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe sind als Onkologisches Zentrum von der Deutschen Krebsgesellschaft anerkannt und zertifiziert.

Der Name "Gemeinschaftskrankenhaus" deutet bereits darauf hin, dass an diesem Krankenhaus neue Wege beschritten werden. Einerseits beinhaltet er ein Krankheits- und Heilungsverständnis, das die Betreuung und Begleitung eines kranken Menschen als eine gemeinschaftliche Aufgabe ansieht, mit dem Ziel, den kranken Menschen in der Verwirklichung seiner individuellen Möglichkeiten zu unterstützen. Andererseits kommt hierin ein Sozialverständnis zum Ausdruck, das alle Mitarbeiter in ihren besonderen Fähigkeiten und mit ihren unterschiedlichen Aufgaben als Gleichgestellte ansieht.

Die medizinische Diagnostik und Therapie im Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe basiert auf den in den Leitlinien der Fachgesellschaften festgelegten bzw. empfohlenen Standards der naturwissenschaftlichen Medizin. Als Krankenhaus mit einem integrativen Behandlungskonzept erhalten unsere Patientinnen und Patienten darüber hinaus das Angebot, die Therapien der Anthroposophischen Medizin kennenzulernen. Das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe ist seit 2010 nach den Vorgaben von AnthroMed zertifiziert.

Das Angebot der Anthroposophischen Medizin umfasst sowohl die Auswahl besonderer Medikamente, den Einsatz äußerer Anwendungen (z.B. Wickel und Einreibungen) als auch Künstlerische Therapien. Hierzu gehören die Maltherapie und die Musiktherapie, das Plastizieren, die Heileurythmie und die Rhythmische Massage. Diese aus der Anthroposophie entwickelten Therapien sind darauf angelegt, die Selbstheilungskräfte zu fördern.

Den Patienten in den Mittelpunkt einer therapeutischen Beziehung zu stellen, ihm mit einer menschenkundlichen Orientierung zu begegnen, die seine Beschwerden und Leiden in einem umfassenden Sinne zu verstehen versucht, ist unser Anliegen.

Dieses kommt auch in unserem Leitbild zum Ausdruck.

Die KTQ-Kategorien

1 Patientenorientierung

KTQ:

Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

Das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe befindet sich auf einem weitläufigen, teilweise bewaldeten Gelände. Die Patientenversorgung erfolgt in mehreren Gebäuden, die bezüglich der Fassade unter Denkmalschutz stehen. Das Krankenhaus ist sowohl mit dem Auto, als auch mit dem Bus gut erreichbar. Für Autos stehen kostenlose Parkplätze in ausreichender Zahl zur Verfügung. Die Haltestelle "Krankenhaus Havelhöhe" der Buslinien X34 und 134 befindet sich direkt im Eingangsbereich des Geländes.

Oftmals können vorbereitende Maßnahmen bereits vor der Aufnahme erledigt werden. Hierdurch wird nicht nur der Aufenthalt im Krankenhaus verkürzt. Es ist auch eine Maßnahme zur Verbesserung der Qualität der Behandlung. Bitte nehmen Sie daher möglichst frühzeitig Kontakt mit uns auf. Bei der Planung des Krankenhausaufenthalts stimmen wir uns mit unseren Patientinnen und Patienten und den einweisenden Ärztinnen und Ärzten eng ab. Informationen zu unseren Leistungen erhalten Sie telefonisch oder über das Internet unter www.havelhoehe.de.

Leitlinien und Standards

Das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe ist eine Klinik für Anthroposophische Medizin und Lehrkrankenhaus der Charité. Es ist uns ein besonderes Anliegen, nicht nur die Anforderungen der medizinischen und pflegerischen Fachgesellschaften zu beachten, sondern diese für die Patienten spürbar nach den Konzepten der Anthroposophischen Medizin zu ergänzen. Der Nachweis, dass unsere medizinischen Leistungen zum Beispiel den Anforderungen der Deutschen Krebsgesellschaft, der Deutschen Diabetes Gesellschaft, der Deutschen Kontinenz Gesellschaft oder auch der WHO und UNICEF genügen, ist uns ein besonderes Anliegen. Das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe stellt sich regelmäßig fachlichen Überprüfungen und weist die Leistungsfähigkeit hierdurch nach. Gleiches trifft für die Anthroposophische Medizin zu: das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe ist seit 2010 nach den Vorgaben von AnthroMed zertifiziert (Weitere Informationen: www.anthromed.net).

Die Pflege orientiert sich an den nationalen Expertenstandards in der Pflege, die vom Deutschen Netzwerk für Qualitätssicherung in der Pflege (DNQP) entwickelt werden. Ergänzend berücksichtigen wir die Erkenntnisse und Möglichkeiten der Anthroposophischen Pflege bei der Versorgung unserer Patientinnen und Patienten.

Information und Beteiligung des Patienten

Es ist uns wichtig, dass wir unsere Patientinnen und Patienten durch verständliche Informationen zu ihrer Erkrankung und zur Vorgehensweise im Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe in die Lage versetzen, eigene Entscheidungen zu treffen. Auch während einer Behandlung ist es jederzeit möglich, neue Entscheidungen zu treffen.

Patienten erhalten bei der Aufnahme das Faltblatt "Patienten- und Besucherinformation". Dieses Faltblatt enthält Informationen zu vielen Angeboten, die in Anspruch genommen werden können - und die Kontaktdaten der Ansprechpartner.

Ernährung und Service

Mit seinem im Jahr 2016 neu entwickelten Speiseversorgungskonzept setzt das GKH auf Bio und weniger Fleisch. Der Kerngedanke besteht in der Reduktion der Fleischgerichte auf nur noch 3mal / Woche bei gleichzeitiger Optimierung der Fleischqualität und dem attraktiven Einsatz von vegetarischen/veganen Gerichten sowie einem Fischgericht pro Woche. Fleisch wird aus der Region bezogen, es wird auf möglichst artgerechte Haltung und möglichst Bio-Zertifizierung geachtet. Hiermit wird das GKH zudem seinem Anspruch, ein anthroposophisches Krankenhaus zu sein, besser gerecht: Rudolf Steiner strebte ein Leben in Einklang mit der Natur an.

Im Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe gibt es im Wesentlichen Zweibettzimmer ohne TV-Geräte. Die Lage in der Natur am Havelbogen, der Verzicht auf Fernseher, die gewählten Farben und auch die Formen bei neu gestalteten Wegen entsprechen den Anforderungen an ein anthroposophisches Krankenhaus. Auf jeder Station gibt es einen Raum für das gemeinsame Essen und weitere Aufenthaltsräume. Auf dem Gelände gibt es ein Blumengeschäft, einen Buchladen, ein Bekleidungsgeschäft und ein Lebensmittelgeschäft mit Café-Betrieb.

Erstdiagnostik und Erstversorgung

Für die Aufnahme von Notfallpatienten ist am Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe die "Erste Hilfe" zuständig. Die Erste Hilfe ist rund um die Uhr geöffnet. Die eingesetzten Mitarbeitenden der Pflege sind besonders erfahren und helfen dem Ärzteteam bei der Einschätzung der Dringlichkeit und der Festlegung der Behandlungsreihenfolge. Durch die unmittelbare räumliche Nähe zur Intensivstation sind in dringenden Fällen qualifizierte Ärztinnen und Ärzte verfügbar. Die Auswertungen des Berliner Herzinfarktregisters zeigen, dass die Zeitziele der Fachgesellschaften in der Ersten Hilfe eingehalten werden.

Elektive, ambulante Diagnostik und Behandlung

Das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe hat die Vision einer vernetzten Versorgung, das heißt eine Versorgung über den Krankenhausaufenthalt hinaus. Entsprechend dieser Vision findet die ambulante Versorgung zunehmend über zu AnthroMed Berlin-Brandenburg gehörende Medizinische Versorgungszentren und Arztpraxen (viele direkt auf dem Klinikgelände) statt. Eine optimal vernetzte Versorgung kann angeboten werden.

Im Bereich der Nachsorge für onkologische Patientinnen und Patienten haben wir das ambulante Angebot in den vergangenen Jahren verstärkt - zum Beispiel bieten wir jetzt nach dem stationären Aufenthalt eine Stomaberatung sowie Kosmetik- und Stilberatung an.

Ambulante Operationen

Ambulante Operationen finden im Ende 2010 neu errichteten Zentral-OP statt. Die Einplanung ins OP-Programm und die Vorgehensweisen im OP entsprechen denen stationärer Patienten. Teilweise haben die operierenden Disziplinen die Durchführung der Eingriffe auf bestimmte Tage der Woche gebündelt. Die Vorbereitung der Eingriffe (Voruntersuchungen, Aufklärung) findet in den Sprechstunden statt.

Stationäre Diagnostik, Interdisziplinarität und Behandlung

Für viele unserer Leistungsfelder weisen wir mit anerkannten Zertifikaten nach, dass wir bei unserer medizinischen Vorgehensweise die aktuellen fachlichen Vorgaben beachten. Hierzu gehören der Einsatz moderner Geräte bei der Durchführung der Diagnostik und die Zusam-

menarbeit verschiedener Fachabteilungen bei der Erarbeitung der Behandlungsplanung. Diese Vorgehensweise bildet die Grundlage für die ergänzenden Angebote, wie Heileurythmie, rhythmische Massage, die Atemtherapie und Kunsttherapien (Malthherapie, Musiktherapie, Plastizieren), die dort zum Einsatz kommen sollen, wo sie am wirkungsvollsten sind.

Therapeutische Prozesse

Unsere therapeutischen Prozesse orientieren sich an anerkannten Leitlinien und Standards deutscher oder internationaler Fachgesellschaften. Die Finanzierung der besonderen Angebote der Anthroposophischen Medizin erfolgt auch über ein mit den Krankenversicherungen verhandeltes Zusatzentgelt. Die Leistungen sind vom Gesetzgeber anerkannt. Für die Koordination und Dokumentation der Leistungen steht eine moderne EDV (Laptops, iPads) am Patientenbett zur Verfügung.

Operative Prozesse

Die Vorgehensweise und Abläufe im OP sind in einem OP-Statut schriftlich geregelt und standardisiert. Es wurden Maßnahmen getroffen, die der Sicherheit der Patientinnen und Patienten dienen. Zum Beispiel wird der Empfehlung des Aktionsbündnisses Patientensicherheit e.V. hinsichtlich der frühzeitigen Markierung der zu operierenden Seite oder auch der Empfehlung zum Einsatz sogenannter Patientenarmbänder gefolgt. Die Anwendung einer OP-Checkliste und die Durchführung eines Team-Time-Out vor OP-Beginn sind ebenfalls bereits seit langem etablierte Standards. Für den OP gibt es eine eigene Hygiene-Ordnung. Die qualifizierte personelle Besetzung des OP ist über einen Dienstplan geregelt. Mitarbeitende, die im OP tätig sind, treffen sich regelmäßig in der OP-Großteamsitzung und besprechen gemeinsam, wie die Zusammenarbeit und die Abläufe im OP kontinuierlich weiterentwickelt werden können.

Visite

In allen Fachabteilungen des Gemeinschaftskrankenhauses Havelhöhe ist der regelmäßige Kontakt zwischen den Patientinnen und Patienten und ihren Behandlern fester Bestandteil des Tages- beziehungsweise Wochenplanes. Die unterschiedlichen Vorgehensweisen orientieren sich an den unterschiedlichen Bedürfnissen der Menschen, die in unseren Abteilungen behandelt werden.

Entlassungsprozess

Die Planung der Entlassung beginnt bereits bei der Aufnahme der Patientinnen und Patienten. Von vorne herein festgelegt ist der Entlassungszeitpunkt zum Beispiel bei Schmerzpatienten, im qualifizierten Alkoholentzug und in der Psychosomatik.

Wenn nach dem stationären Aufenthalt eine ambulante oder stationäre Weiterversorgung erforderlich ist, kümmern sich unsere Expertinnen des Sozialdienstes und der Überleitungs-pflege um die Koordinierung der Vorgehensweise und die Information der Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörigen.

Umgang mit sterbenden Patienten, palliative Versorgung

Für die Berücksichtigung der besonderen Bedürfnisse palliativer Patientinnen und Patienten steht mit der Palliativstation ein besonderes Angebot zur Verfügung. Mit diesem Angebot nimmt das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe in Berlin eine führende Position ein. Die meisten Mitarbeitenden der Pflege in diesem Bereich sind Palliative Care weitergebildet.

Die ärztliche Versorgung erfolgt durch Ärztinnen und Ärzte mit der Zusatzbezeichnung Palliativmedizin bzw. durch Ärztinnen und Ärzte, die sich in der Weiterbildung befinden.

Das Sterben gehört zum Leben eines Menschen. Die Mitarbeitenden des therapeutischen Teams sind für den sterbenden Menschen und dessen Angehörige für Fragen zu Sterben und Tod ansprechbar. Wir wünschen uns eine ehrliche, empathische und situationsgerechte Aufklärung und Begleitung. Die Begleitung durch Seelsorgerinnen und Seelsorger aller Religionen und Konfessionen wird ermöglicht. Angehörige und Freunde können Tag und Nacht beim sterbenden Menschen bleiben. Übernachten wird ermöglicht. Auch hierfür steht das Gästehaus zur Verfügung.

Umgang mit Verstorbenen

Das Recht auf einen würdevollen Umgang endet nicht mit dem Tod. Viele Mitarbeitende haben Kurse zur Sterbebegleitung besucht. Auf Station wird die Möglichkeit gegeben, individuell Abschied zu nehmen. Dies beinhaltet auch die Gestaltung des Raums. Es werden zum Beispiel Behälter für Kerzen und Blumen angeboten. Im Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe ist das Aufbahren von verstorbenen Menschen möglich. Die Angehörigen werden in die Abläufe intensiv eingebunden - entsprechend ihrer Wünsche und Fähigkeiten.

Eltern von fehl- und totgeborenen Kindern erhalten Fotos, Fuß- und Händeabdrücke ihres Kindes. Wir können Bestattungsunternehmen benennen, die sehr weitgehend auf die Wünsche der Eltern eingehen. Das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe arbeitet mit dem Waldkrankenhaus zusammen, wenn eine Sammelbestattung durchgeführt werden muss. Jedes verstorbene Kind wird würdevoll bestattet.

2. Mitarbeiterorientierung

KTQ:

Personalbedarf

Bei der Planung des Personalbedarfs orientiert sich das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe an den Berechnungen des Instituts für Entgeltsysteme im Krankenhaus. Das Institut führt deutschlandweit Erhebungen durch und ermittelt, welchen Pauschalbetrag die deutschen Krankenhäuser von den Krankenkassen für die Behandlung eines Patienten vergütet bekommen. Zudem werden die Empfehlungen der Fachgesellschaften, zum Beispiel der Deutschen Krebsgesellschaft, bezüglich der erforderlichen Qualifikation der Mitarbeitenden beachtet.

Personalentwicklung

Entsprechend seines Leitbildes ist das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe ein selbstverwaltendes Krankenhaus. Die Mitarbeitenden, die in einer Abteilung fachlich maßgeblich sind, sollen den Bereich auch gemeinschaftlich führen. Dies erfordert die Befähigung dieser Mitarbeitenden für Managementaufgaben. Für diese Befähigung werden Mittel bereit gestellt. Die Führungskräfte eines Bereiches sind auch verantwortlich, mit ihren Mitarbeitenden regelmäßig Mitarbeitergespräche zu führen. In diesen Mitarbeitergesprächen geht es auch um das gemeinsame Festlegen von Maßnahmen, die der Entwicklung und Qualifizierung der Mitarbeitenden dienen. Und zwar unter gleichzeitiger Beachtung von Wünschen der Mitarbeitenden und Interessen des Krankenhauses.

Einarbeitung

Bei der Versorgung von Patienten in einem Krankenhaus ist die Arbeitsteilung sehr stark ausgeprägt. Ärzte, Pflegende, Therapeuten, Mitarbeitende der Küche, des Transportdienstes, der Verwaltung und viele mehr müssen für die Patientinnen und Patienten zusammenarbeiten. Nur so kann Qualität entstehen. Die Zusammenarbeit ist aus diesem Grund vielfältigen Regelungen unterworfen. Damit neue Mitarbeitende sich schnell in diesen Strukturen zurechtfinden und eine gute Leistung im Zusammenspiel mit anderen erbringen können, werden sie systematisch eingearbeitet. Die Einarbeitung ist schriftlich geregelt und wird bezüglich der Durchführung auch überwacht.

Ausbildung, Fort- und Weiterbildung

Das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe ist zusammen mit 10 anderen Krankenhäusern Mitgliedskrankenhaus der Wannsee-Schule. Die Wannsee-Schule ist nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Der TÜV bestätigt, dass die Schule für die Ausbildung von Gesundheits- und Krankenpflegeschülern ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt hat und anwendet. Die Schüler schließen den Ausbildungsvertrag mit der Wannsee-Schule ab. Die Praxiseinsätze der Schüler werden zwischen der Schule und den Krankenhäusern abgestimmt. Durch diese Vorgehensweise sammeln Gesundheits- und Krankenpflegeschüler ihre Berufserfahrungen in vielen Krankenhäusern.

Die Ausbildungsinitiative Anthroposophische Medizin Havelhöhe hat zum Ziel, ärztlichen Kolleginnen und Kollegen die Möglichkeit zu geben, sich in die Anthroposophische Medizin einzuarbeiten. In diesem Rahmen fand 2017 bereits zum vierten Mal eine einwöchige Seminar-

fahrt mit ca. 20 Assistenz- und Oberärzten des Gemeinschaftskrankenhauses Havelhöhe statt. Das Seminar ist von der Gesellschaft Anthroposophischer Ärzte in Deutschland e.V. (GAÄD) akkreditiert und wird vom Ärztlichen Leiter Prof. Dr. Harald Matthes geleitet. Die Kosten für die Teilnehmer übernimmt das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe.

Die gezielte Fort- und Weiterbildung seiner Mitarbeitenden ist für ein Krankenhaus von großer Bedeutung, da die Mitarbeitenden für die Qualität der Versorgung der Patientinnen und Patienten maßgeblich sind. Am Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe gibt es Pflichtfortbildungen, deren Besuch zentral überwacht wird. Darüber hinaus richten die Fachabteilungen für ihre Mitarbeitenden gezielt Fortbildungsveranstaltungen aus, die inhaltlich auf die Bedürfnisse der Patientinnen und Patienten ausgerichtet sind, die in der Fachabteilung behandelt werden. Die vielfältige Orientierung an externen Vorgaben und Empfehlungen sorgt für zusätzliche Impulse bezüglich der Weiterbildung, so zum Beispiel in den Krebszentren des Gemeinschaftskrankenhauses Havelhöhe.

Arbeitszeiten / Work Life Balance

Im Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe gelten die gesetzlichen Arbeitszeitregelungen. Die Arbeitszeit beträgt 40 Stunden pro Woche. Teilzeitregelungen werden angeboten. Die Regelungen zum Jahresurlaub orientieren sich am Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst (TVöD). Die Angebote zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement gestalten wir gemeinsam mit unserem Betriebsrat.

Ideenmanagement

Das Aufgreifen von Ideen der Mitarbeitenden gehört zum Selbstverständnis eines selbstverwaltenden Krankenhauses. Über die Struktur der Verantwortungskreise steht den Mitarbeitenden ein Ansprechpartner aus ihrer Berufsgruppe zur Verfügung, der am Selbstverwaltungsgremium teilnimmt und Ideen zur Entscheidung bringen kann. Mitarbeitende können sich mit einer Idee auch an die Steuergruppe Qualität wenden und das Ideenmanagement des Gemeinschaftskrankenhauses Havelhöhe nutzen.

3. Sicherheit - Risikomanagement

KTQ:

Methoden des klinischen Risikomanagements

Das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe beteiligt sich seit 2009 am Netzwerk CIRS-Berlin, einem einrichtungsübergreifenden regionalen Berichtssystem für kritische Ereignisse (Critical Incident Reporting System). CIRS-Berlin wird von der Ärztekammer Berlin und dem Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ, eine gemeinsame Einrichtung der Bundesärztekammer BÄK und der Kassenärztlichen Vereinigung KBV) betrieben.

Das Meldesystem ist anonym - es geht nur um die Verbesserung der Abläufe und Strukturen, nicht um das Zuweisen von Schuld. Ein Arbeitskreis Fehlermanagement ist etabliert. Eine wesentliche Aufgabe des Arbeitskreises ist die Durchführung von Ursachenanalysen bei gemeldeten kritischen Ereignissen. Alle Mitglieder des Arbeitskreises haben an einer Fortbildung teilgenommen, um sich für diese Tätigkeit zu qualifizieren. Zum Beispiel an der Fortbildung Fallanalyse der Berliner Ärztekammer.

Eigen- und Fremdgefährdung

Patienten, die durch ihr Handeln sich selbst oder andere gefährden, brauchen eine besondere Unterstützung. Diese Unterstützung kann am Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe aber nicht jederzeit gewährleistet werden. Daher werden bei uns keine Patientinnen und Patienten behandelt, bei denen eine solche Neigung akut gegeben ist. Für den Fall, dass während der Behandlung nach sorgfältiger Abwägung schützende Maßnahmen erforderlich sind, sind die Vorgehensweisen schriftlich geregelt.

Medizinisches Notfallmanagement

Das Medizinische Notfallteam der Intensivstation ist jederzeit einsatzbereit. Die Information des Teams erfolgt über eine Telefonnummer, die ausschließlich hierfür reserviert ist. Damit dem Team die erforderliche Ausstattung am Ort des Geschehens zur Verfügung steht, gibt es einen Notfallrucksack. Der Rucksack ergänzt die an vielen Stellen im Krankenhaus vorhandene Notfallausrüstung (Notfallkoffer, Sauerstoffflaschen, Defibrillatoren, etc.).

Organisation der Hygiene

Am Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe sind Hygieneexperten beauftragt, die Krankenhausleitung zu Fragen der Hygiene zu beraten und zu unterstützen. Die vorgeschriebene Hygienekommission ist eingerichtet. Hygienepläne sind erstellt und werden auf einem aktuellen Stand gehalten. Die Mitarbeitenden werden zur Hygiene geschult. Die Vorgaben der Hygieneverordnung Berlin werden erfüllt, die Empfehlungen des Robert Koch-Instituts (RKI) werden umgesetzt.

Hygienerelevante Daten, Infektionsmanagement

Maßnahmen zur Vermeidung von Infektionen und der Umgang mit vorliegenden Infektionen gehören zu den Aufgaben aller Menschen, die Kranke behandeln oder pflegen. Im Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe gibt es hierzu ausführliche schriftliche Regelungen - die sogenannten Hygienepläne. Die Hygienepläne werden von der Hygienefachkraft weiterentwickelt und bezüglich der Einhaltung regelmäßig überprüft.

Wir sind als "Aktive Einrichtung des MRSA-Netzwerkes Spandau im Kampf gegen resistente Keime und Krankenhausinfektionen" mit einem Qualitätssiegel ausgezeichnet. Mit diesem Zertifikat wurden die besonderen Bemühungen der Klinik zur Vorbeugung nosokomialer Infektionen und Antibiotikaresistenzen gewürdigt. Hierzu zählen die konsequente Einhaltung hoher Hygienestandards, wie z.B. die Vorsorge zur Verhinderung einer Keimübertragung durch vorbildliche Standardhygiene, die frühzeitige Untersuchung von Risiko-Patientinnen und -Patienten auf multiresistente Keime, das sorgfältige Umgehen mit Patientinnen und Patienten, die mit resistenten Keimen besiedelt sind, das Antibiotika-Management sowie die regelmäßigen Schulungs- und Präventionsmaßnahmen für die Mitarbeitenden.

Arzneimittel

Die Apotheke des Unfallkrankenhauses Berlin gewährleistet die Sicherstellung der Arzneimittelversorgung rund um die Uhr. In der Arzneimittelkommission befassen sich der Apotheker, die leitenden Ärzte und die Oberärzte mindestens zweimal im Jahr mit Arzneimittel-Themen. Zum Beispiel aktualisiert die Arzneimittelkommission die Arzneimittelliste. Diese Liste ist in der EDV hinterlegt. Da die ärztlichen Anordnungen zur Medikation direkt in der EDV erfolgen, sind zum Beispiel Fehler durch unleserliche Handschriften ausgeschlossen.

Labor- und Transfusionsmedizin

Am Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe achtet eine qualifizierte Transfusionsverantwortliche auf die Einhaltung des Gesetzes zur Regelung des Transfusionswesens. Ein Qualitätsbeauftragter ist benannt. Die Regelungen zum Transfusionswesen sind in einem Qualitätsmanagement-Handbuch zusammengefasst. In den medizinischen Abteilungen sind Transfusionsbeauftragte benannt und geschult. Die Transfusionskommission tagt zweimal im Jahr.

Medizinprodukte

Medizinprodukte sind Gegenstände, die bei der Untersuchung oder der Behandlung eingesetzt werden, die aber kein Arzneimittel sind. Die Wartung der technischen Medizinprodukte ist an eine hierauf spezialisierte und zertifizierte externe Fachfirma ausgelagert. Hierdurch ist gewährleistet, dass Geräte eingesetzt werden, die nachweisbar nach den Vorgaben der Hersteller gewartet wurden. Die externe Fachfirma sorgt auch dafür, dass die erforderlichen Einweisungen an den Geräten stattfinden bevor diese von Mitarbeitenden angewendet werden.

Arbeitsschutz

Am Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe werden die gesetzlichen Bestimmungen zum Arbeitsschutz beachtet. Ein Arbeitsschutzausschuss ist eingerichtet. Eine Arbeitssicherheitsfachkraft ist bestellt. Die Aufgaben der Arbeitssicherheitsfachkraft sind entsprechend des Arbeitssicherheitsgesetzes §6 geregelt. Die Arbeitssicherheitsfachkraft begleitet und berät die Krankenhausführung bei der Wahrung ihrer Pflichten.

Brandschutz

Die Brandmeldeanlage des Krankenhauses ist direkt bei der Feuerwehr aufgeschaltet. Die eng mit der Feuerwehr abgestimmten Regelungen zum Brandschutz entsprechen der DIN 14096. Die Feuerwehr wird bei baulichen Maßnahmen einbezogen. Die Teilnahme der Mitarbeitenden an Brandschutzschulungen ist verpflichtend. Die technischen Anlagen werden durch Fachfirmen regelmäßig gewartet und instand gehalten.

Datenschutz

Bezüglich des Datenschutzes greifen wir auf externes Know-how zurück. Der Datenschutz soll die Versorgung der Patientinnen und Patienten nicht stören. Es ist daher das Ziel, die Prozesse und Strukturen so zu gestalten, dass gesetzliche Regelungen automatisch eingehalten werden. Der externe Datenschutzbeauftragte führt unangekündigte Begehungen durch und berichtet direkt an die Geschäftsführung. Wichtige Regelungen können die Mitarbeitenden nachschlagen. Die Teilnahme an Datenschutzzschulungen ist für die Mitarbeitenden verpflichtend.

Umweltschutz

Die Geschäftsführung des Gemeinschaftskrankenhauses Havelhöhe beteiligt sich aktiv an den Bemühungen zum Schutz der Umwelt. Das Krankenhaus hat vom Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland e.V. (BUND) das Zertifikat "Energie sparendes Krankenhaus" erhalten.

Mit unserem neuen Speiseversorgungskonzept setzen wir auf Bio und weniger Fleisch.

Katastrophenschutz

Das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe ist in den Katastrophenschutz nach Landesrecht eingebunden. Die Aufnahmeverpflichtung für Notfallpatienten bei Großschadensereignissen ist gegeben. Die Regelungen für solche Fälle sind in einem Katastrophenplan zusammengefasst. Die Vorgehensweisen werden geübt.

Ausfall von Systemen

Am Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe ist in allen Gebäuden mit medizinischer Nutzung eine Gebäudeleittechnik installiert. Dieses System überwacht automatisch zum Beispiel die Versorgung mit Wärme und Strom. Damit Notfälle möglichst gar nicht auftreten, sind viele Vorrichtungen in mehrfacher Ausführung vorhanden. Zudem werden alle wichtigen Geräte regelmäßig durch Fachfirmen gewartet und instand gehalten, auch die Notstromversorgung.

4. Informations- und Kommunikationswesen

KTQ:

Netzwerkstruktur und Datensysteme

Das Ziel der Etablierung einer vollständigen elektronischen Patientenakte ist weitgehend erreicht. Die ärztliche und pflegerische Dokumentation erfolgt in wesentlichen Teilen elektronisch - und zwar dort, wo der Dokumentationsbedarf entsteht. Patientinnen und Patienten erleben eine Visite mit Laptop oder iPad. Dies hat viele Vorteile: die Informationen stehen sofort den an der Behandlung und Versorgung beteiligten Mitarbeitenden zur Verfügung, es gibt keine Rückfragen wegen unleserlicher Handschriften, es gibt keine Übertragungsfehler beim Abschreiben von Anordnungen auf das nächste Blatt etc.

Klinische Dokumentation

Die Regelungen zur Dokumentation am Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe gehen in vielen Fällen über die Anforderungen der Deutschen Krankenhausgesellschaft hinaus. Dies liegt daran, dass für freiwillige Zertifizierungen und Anerkennungen oft besondere Leistungsnachweise erforderlich sind. So werden zum Beispiel die ergänzenden Anforderungen der Deutschen Krebsgesellschaft beachtet. Patientenakten werden dreißig Jahre lang so archiviert, dass bei Bedarf ein schneller Zugriff möglich ist. Ein solcher Bedarf entsteht zum Beispiel, wenn Patienten nochmals zur stationären Behandlung aufgenommen werden.

Verfügbarkeit und Archivierung

Die Datenbanken mit den Patientendaten befinden sich auf dem Gelände des Gemeinschaftskrankenhauses Havelhöhe in der Obhut unserer EDV-Experten. Auch die verbliebenen Papierakten werden auf dem Gelände des Krankenhauses archiviert. Zugriffsrechte auf die elektronischen Akten und klar definierte Regelungen für den Zugriff auf das Archiv sorgen dafür, dass die erforderlichen Informationen unter Berücksichtigung des Datenschutzes jederzeit zur Verfügung stehen.

Information der Unternehmensleitung

Entwicklungen, die von außen auf das Krankenhaus einwirken, müssen genauso schnell erfasst werden wie bedeutende Vorkommnisse im Krankenhausalltag selbst. Damit der Krankenhausleitung wichtige Informationen zeitnah zur Verfügung stehen, sind daher vielfältige Aktivitäten erforderlich. Die Geschäftsführung erhält wichtige Informationen zum Beispiel durch die Mitgliedschaft im Vorstand der Berliner Krankenhausgesellschaft und in der Fachgruppe Medizin der Deutschen Krankenhausgesellschaft. Zu vielen internen Abläufen gibt es ein regelmäßiges Berichtswesen an die Geschäftsführung.

Informationsweitergabe, Telefonzentrale und Empfang

Die Informationsweitergabe innerhalb des Krankenhauses ist geprägt durch die Strukturen der Selbstverwaltung. Aus diesen Strukturen resultiert ein wesentlich höherer Bedarf an gegenseitiger Information und Koordination. Wir sind davon überzeugt, dass sich der Aufwand für das Krankenhaus, seine Mitarbeitenden und nicht zuletzt für die Patientinnen und Patienten lohnt. Auch externe Anforderungen weisen in die gleiche Richtung (mehr Information und Kommunikation als diese früher üblich war).

Ein Beispiel sind die Tumorkonferenzen für die Patientinnen und Patienten mit Krebs. An den Tumorkonferenzen beteiligen sich - entsprechend der Empfehlungen der Deutschen Krebsgesellschaft - wöchentlich Operateure, Pathologen, Onkologen, Radiologen etc. zur gemeinsamen Festlegung des Behandlungsplans.

Die Telefonzentrale und der Empfang sind im Haupthaus unmittelbar neben der Ersten Hilfe und der Patientenaufnahme untergebracht. Die Mitarbeitenden stehen Patientinnen und Patienten sowie Besucherinnen und Besuchern als erste Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner zur Verfügung.

5. Unternehmensführung

KTQ:

Philosophie/Leitbild

Die Vision des Gemeinschaftskrankenhauses Havelhöhe besteht darin, die Angebote der Anthroposophischen Medizin sektorübergreifend innerhalb des gesetzlichen Krankenkassensystems zu verzahnen. Es besteht der Anspruch, für alle Facetten der Gesundheitsversorgung ein anthroposophisches Leistungsangebot zur Verfügung zu stellen.

Das Leitbild des GKH ist im Intranet für die Mitarbeitenden einsehbar. Das Leitbild schafft eine Orientierung zu verschiedenen Fragestellungen und Themen:

- Von folgenden Grundbedürfnissen der Patientinnen und Patienten lassen wir uns leiten
- An folgenden Ideen, Werten und Prinzipien orientieren wir uns bei unserem Tun
- Nach folgenden Prinzipien gestalten wir unser Miteinander

Die Präambel des Leitbilds stellt auch den Anspruch des medizinischen, therapeutischen und pflegerischen Handelns dar. Diesem möge der Leitsatz dienen: Unterstütze den kranken Menschen darin,

- seine individuellen Möglichkeiten zu verwirklichen,
- die ihm eigenen gesundenden Kräfte zu verstärken,
- sich mit seinem erkrankten Seelisch-Leiblichen auseinander zu setzen und
- mit seinem Schicksal und seiner Umwelt neue Verwirklichungsmöglichkeiten zu erlangen.

Führungskompetenz, vertrauensbildende Maßnahmen

Durch die gezielte Delegation unternehmerischer Verantwortung an die Ebenen mit fachlicher Befähigung (Prinzip des selbstverwaltenden Krankenhauses) kann und soll sich der Einzelne in Entwicklungs- und Entscheidungsprozesse einbringen. Dies prägt den Führungsstil am Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe. Zum Beispiel werden die medizinischen Fachbereiche durch Verantwortungskreise geführt, in denen Ärzte, Pflegende und Therapeuten gemeinsam Führungsverantwortung wahrnehmen. Die Mitarbeitenden, die diese Verantwortung übernehmen, werden hierfür qualifiziert (Managementweiterbildung).

Wichtige Gesetze wie das Allgemeine Gleichstellungsgesetz sind allgemein zugänglich. Ansprechpartner wie zum Beispiel der Schwerbehindertenbeauftragte sind benannt. Mit dem Betriebsrat finden Monatsgespräche gemäß Betriebsverfassungsgesetz statt.

Ethische, kulturelle und religiöse Verantwortung

Die Ausrichtung an der Anthroposophie zeigt sich an Vision und Leitbild und wirkt sich auf den Umgang mit der Patientin beziehungsweise dem Patienten maßgeblich aus. Dies zeigt sich am anthroposophischen Behandlungskonzept. Die ärztlichen, pflegerischen und therapeutischen Maßnahmen folgen aus dem trichotomen Menschenbild (Leib, Seele, Geist), aus dem sich der Heilbedarf nicht nur für das Leiblich-Somatische, sondern auch das Seelisch-Psychische und Geistige ergibt. Zum Beispiel besteht der Heilbedarf bei Tumorpatienten auch in der Auseinandersetzung, Annahme und Akzeptanz des somatischen Krankheitsbildes und bedarf häufig der psychosomatischen Intervention, welches in unserem Haus durch die künstlerischen Zusatztherapien und den hohen Einsatz an Psychotherapeuten gewähr-

leistet wird.

Ein Ethikkomitee ist eingerichtet und sowohl für die Mitarbeitenden, als auch für die Patientinnen und Patienten und ihre Angehörigen erreichbar.

Marketing, Kommunikation, Krisenmanagement

Marketing und Kommunikation, auch in Krisen, sind eine Aufgabe des Leitungskreises. Die Öffentlichkeitsarbeit ist bei der Referentin der Geschäftsführung angesiedelt. Die Referentin hat auch die Funktion der Stabsstelle Öffentlichkeitsarbeit inne. Die wesentlichen öffentlichkeitswirksamen Maßnahmen werden im Voraus geplant.

Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung der Strategie und Zielplanung

Die wichtigsten Foren zur Entwicklung und Vermittlung der Zielplanung sind die Perspektivkonferenz, die alle fünf Jahre durchgeführt werden, und die Organisationsentwicklungsworkshops, die zweimal im Jahr stattfinden. Die Umsetzung der strategischen Vorhaben wird mittels Kennzahlen überprüft, die der Geschäftsführung regelmäßig berichtet werden.

Wirtschaftliches Handeln, kaufmännisches Risikomanagement

Das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe ist wirtschaftlich erfolgreich und kann hierdurch in Qualifikation, Ausstattung und Innovation investieren. Die Jahresabschlüsse und das kaufmännische Risikomanagement werden jährlich von einem Wirtschaftsprüfer geprüft und mit einem Bestätigungsvermerk versehen.

Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

Seiner Verantwortung für die Gesellschaft wird das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe zum Beispiel dadurch gerecht, dass Menschen ohne Aufenthaltsberechtigung auf Anfrage des Flüchtlingsbüros kostenfrei behandelt werden.

In der nahegelegenen Erstaufnahmeeinrichtung im Waldschluchtpfad hat das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe einen sogenannten MedPunkt eingerichtet. Dreimal in der Woche werden dort medizinische Sprechstunden für Flüchtlinge angeboten, die sehr gut angenommen werden. Aus der ursprünglich freiwilligen Initiative wurde im Frühjahr 2016 ein offizieller Versorgungsauftrag des Berliner Senats.

Das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe berücksichtigt bezüglich der Organspende die gesetzlichen Vorgaben.

Organisationsstruktur und Arbeitsweise der Führungsgremien

Die Organisationsstrukturen und Führungsgremien des Gemeinschaftskrankenhauses Havelhöhe sind schriftlich geregelt. Wesentliche Strukturen und Ansprechpartner sind auch im Internet abrufbar. Zum Beispiel ist im Internet der Leitungskreis des Krankenhauses mit Angaben zur Erreichbarkeit und zum Werdegang dargestellt. Die Arbeit wichtiger Gremien ist in Geschäftsordnungen geregelt. Beispiele sind die Arbeitsschutzkommission, die Hygienekommission, der Arbeitskreis Ökologie und die Arzneimittelkommission.

In allen Fachbereichen des Krankenhauses haben sich zur inhaltlichen Selbstverwaltung und Personalführung Verantwortungskreise gebildet. In den Verantwortungskreisen beschließen Ärzte, Pflegende, Therapeuten und weitere Berufsgruppen des Bereichs regelmäßig die Führung und Entwicklung des Bereichs. Ärzte, Pflegende und Therapeuten stimmen sich innerhalb ihrer Berufsgruppe ebenfalls in regelmäßigen Konferenzen ab. Hierdurch ist die laufen-

de Weiterentwicklung des Krankenhauses auf Basis von Mitwirkung und Konsens sichergestellt.

Innovation und Wissensmanagement

Die Planung von Innovationen ist eine wesentliche Aufgabe der halbjährlich stattfindenden Organisationsentwicklungswshops. Diese Workshops greifen die strategischen Aspekte auf, die in den Perspektivkonferenzen entwickelt wurden. Die Herangehensweise bei der Planung der konkreten Umsetzung einer Innovation erfolgt immer unter Einbindung der betroffenen Mitarbeitenden. Wissen, das zum Beispiel in Managementweiterbildungen zusammengetragen wird, wird strukturiert zur Verfügung gestellt. Hierdurch sind nicht nur die Ergebnisse von Verbesserungsprojekten sichtbar, sondern auch das Hintergrundwissen.

6. Qualitätsmanagement

KTQ:

Organisation, Aufgabenprofil des Qualitätsmanagements

Das Qualitätsmanagement entspricht den gesetzlichen Vorgaben im Sozialgesetzbuch V und der aktuellen Qualitätsmanagement-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses. An der Steuergruppe Qualität wirkt die Geschäftsführung des Gemeinschaftskrankenhauses Havelhöhe maßgeblich mit.

Vernetzung, Prozessgestaltung und -optimierung

Das Qualitätsmanagementkonzept enthält eine Darstellung der wesentlichen Prozesse des Gemeinschaftskrankenhauses Havelhöhe. Die Verantwortungskreise sind für die Gestaltung der Prozesse in jeweils ihrem Verantwortungsbereich zuständig. Die abteilungsübergreifende Organisation der Abläufe im Krankenhaus obliegt der monatlich tagenden Verantwortungskreiskonferenz. Damit sichergestellt ist, dass die Prozesse systematisch den Anforderungen der Kunden genügen, finden regelmäßig Befragungen statt, zum Beispiel Patientenbefragungen und Einweiserbefragungen.

Patientenbefragung

Im Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe werden seit 1996 Patientenbefragungen durchgeführt. 2016 wurde die Befragung erstmals als Online-Befragung durchgeführt. Um verwertbare Rückmeldungen in ausreichender Anzahl zu erhalten, wurde ein größerer Stichprobenumfang gewählt als bei den vorherigen Befragungen. Die über 500 Rückmeldungen zur Arbeit in unseren Fachabteilungen werden von den Verantwortungskreisen ausgewertet. Die Geschäftsführung wird über Maßnahmen informiert, die aus den Ergebnissen abgeleitet werden.

Befragung von Zuweisern und externen Einrichtungen

Alle drei Jahre findet eine Befragung der Einweiser (niedergelassene Ärzte) des Gemeinschaftskrankenhauses Havelhöhe statt. Die Einweiser geben uns wertvolle Hinweise, wie wir unser Leistungsangebot und unsere Strukturen weiter verbessern können.

Mitarbeiterbefragung

Die Mitarbeitenden des Gemeinschaftskrankenhauses Havelhöhe werden ebenfalls alle drei Jahre befragt. Die Befragung 2016 wurde, wie die Patientenbefragung, erstmals als Online-Befragung über einen externen Dienstleister durchgeführt. Hintergrund ist hierbei vor allem, dass die Anonymität der Mitarbeitenden, die die Fragen beantworten, geschützt werden soll. Dies sichert das Befragungsinstitut zu. Der Betriebsrat wirkt an den Vorbereitungen und der Umsetzung der Mitarbeiterbefragungen aktiv mit.

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

Jeder Mitarbeitende ist für die Entgegennahme von Beschwerden, Lob und Anregungen zuständig. Beschwerden, Lob und Anregungen würdigen wir als wertvolle Anregungen. Damit eine strukturierte Befassung mit den Rückmeldungen möglich ist, bitten wir um die Benut-

zung des Formulars "Ihre Meinung ist uns wichtig". Dieses liegt an vielen Stellen im Krankenhaus aus. Je nach Rückmeldung, nehmen unsere Führungskräfte persönlich Kontakt auf.

Qualitätsrelevante Daten interner / externer Verfahren

Die Erhebung und Nutzung qualitätsrelevanten Daten steht in einem besonderen Fokus,

- wenn die Erreichung konkreter Vorgaben für die Bezahlung der Leistungen von besonderer Bedeutung sind. Dies ist zum Beispiel bei unseren anthroposophischen Zusatzleistungen oder auch auf der Palliativstation der Fall. Die Krankenversicherungen verlangen umfangreiche Aufzeichnungen, die wir entsprechend zur Verfügung stellen.
- wenn Qualitätsdefizite ein Risiko für den Bestand des Krankenhauses darstellen. Zum Beispiel dürfen wir uns keine Schwächen in den Bereichen Hygiene und Sterilgutversorgung erlauben.
- wenn Abläufe und Ergebnisse für Zertifizierungen relevant sind.

Es wird angestrebt, Erkenntnisse möglichst aus Routinedaten zu gewinnen. Wenn erforderlich, wird die Dokumentation umgestellt, um dies dauerhaft zu ermöglichen.

Das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe beteiligt sich im gesetzlich vorgegebenen Umfang an der vergleichenden bzw. externen Qualitätssicherung. Die vorgegebene Dokumentationsrate wird erreicht. Die Rückmeldungen, die wir erhalten, werden konsequent für die Verbesserung der Behandlungs- und Pflegequalität genutzt.