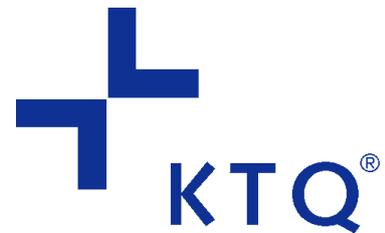




Bischof W. E. von Ketteler

**Ketteler
Krankenhaus**
Offenbach



Kooperation
für Transparenz
und Qualität im
Gesundheitswesen

KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2015 für Krankenhäuser

Krankenhaus: Ketteler Krankenhaus
Institutionskennzeichen: 260610360
Anschrift: Lichtplattenweg 85
63071 Offenbach

**Ist zertifiziert nach KTQ[®]
mit der Zertifikatnummer:** 2017-0037 KH
**durch die von der KTQ-GmbH
zugelassene Zertifizierungsstelle:** proCum Cert GmbH Zertifizierungsgesellschaft,
Frankfurt am Main

Gültig vom: 10.08.2017
bis: 09.08.2020
Zertifiziert seit: 10.08.2005

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kategorien	6
1 Patientenorientierung	7
2 Mitarbeiterorientierung	11
3 Sicherheit - Risikomanagement	13
4 Informations- und Kommunikationswesen	15
5 Unternehmensführung	16
6 Qualitätsmanagement	18

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

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.

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

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

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

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

Wir freuen uns, dass das **Ketteler Krankenhaus** 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

Unser Leitmotiv lautet „Liebe lindert Leiden“. Die Nächstenliebe prägt unseren Umgang mit unseren Patientinnen und Patienten.

Das Ketteler Krankenhaus blickt auf eine lange Geschichte zurück. 1868 kamen die Mainzer Schwestern von der Göttlichen Vorsehung nach Offenbach. Die Schwestern entsprachen damit einer Bitte des Bischof Freiherr von Ketteler, dessen Name das Krankenhaus heute trägt. Aus kleinen Anfängen, die sich hauptsächlich um ambulante Krankenpflege und den Betrieb eines Kindergartens drehten, entstand 1905 das Krankenhaus „Josefsheim“ in der Kaiserstraße. Dieses Krankenhaus hatte zuletzt ca. 120 Betten. Offenbacher Belegärzte arbeiteten in den Fachabteilungen Chirurgie, Innere Medizin, Geburtshilfe und Gynäkologie, sowie Hals-Nasen-Ohren. Die großen Veränderungen und Fortschritte in der Medizin, der Medizintechnik, in der Pharmazie und im gesamten sozialen Umfeld machten auch eine Umstrukturierung und Anpassung des Ketteler Krankenhauses notwendig. Dementsprechend wurde 1958 der Neubau des Ketteler Krankenhauses mit 360 Betten am Lichtenplattenweg eingeweiht.

Heute betreibt die Ketteler Krankenhaus gemeinnützige GmbH das Ketteler Krankenhaus mit 317 Betten und den Fachabteilungen Chirurgie, Frauenheilkunde und Geburtshilfe, Innere Medizin und Geriatrie sowie Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde.



Als Kooperationspartner des Onkologischen Zentrums im Versorgungsgebiet Frankfurt / Offenbach haben wir uns mit anderen Krankenhäusern und niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten zu einem Versorgungsnetz zusammengeschlossen, das allen Patientinnen und Patienten medizinische Versorgung auf höchstem Niveau anbietet. Unseren Anteil an diesem Leistungsangebot praktizieren wir seit vielen Jahren im Offenbacher DarmCentrum und im Brustkompetenzzentrum. Das Krankenhaus ist zertifiziert nach KTQ. Unsere Tumorzentren sind zertifiziert nach den Leitlinien der Deutschen Krebsgesellschaft. Für unseren vorbildlichen Umgang mit Schwerstkranken und Sterbenden wurden wir mit dem Deutschen Palliativsiegel ausgezeichnet.

Als Akademisches Lehrkrankenhaus der Goethe-Universität Frankfurt beteiligt sich das Ketteler Krankenhaus an der praktischen Ausbildung von Studierenden der Humanmedizin und ist in die neuesten Entwicklungen der medizinischen Forschung eingebunden. Durch ärztliche Kompetenz und einfühlsame Pflege wollen wir die bestmögliche Versorgung unserer Patientinnen und Patienten gewährleisten.



Ich habe mein ganzes Leben dem Dienste des armen Volkes gewidmet, und je mehr ich es kennengelernt, desto mehr habe ich es lieben gelernt.

Wilhelm Emmanuel Freiherr von Ketteler, Bischof von Mainz 1811-1877

Die KTQ-Kategorien

1 Patientenorientierung

KTQ:

Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

Die Angebote des Ketteler Krankenhauses sind im Internet beschrieben. Sie finden uns unter <http://www.ketteler-krankenhaus.org>. Auf unserer Internetseite ist auch beschrieben, wie Sie mit dem Auto oder dem Bus ins Krankenhaus kommen können. Unter der Telefonnummer 069 8505 0 sind wir rund um die Uhr für Sie erreichbar.

Die Aufnahmeplanung orientiert sich an dem Grund, aus dem Sie uns aufsuchen. Das ist wichtig, weil am Ketteler Krankenhaus ganz unterschiedliche Leistungen angeboten werden. Oftmals können wichtige Vorbereitungen für den Krankenhausaufenthalt 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. Bei der Vorbereitung ist häufig eine Abstimmung mit den einweisenden Ärztinnen und Ärzten erforderlich. Bitte bringen Sie die Unterlagen, die Ihnen für den Krankenhausaufenthalt mitgegeben werden, in die Sprechstunden oder zur Aufnahme mit.

Die Versorgung der Patientinnen und Patienten beginnt bei uns in der Medizinischen Aufnahme. Natürlich gibt es Ausnahmen: Schwangere können sich zum Beispiel sofort in den Kreißsaal begeben. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Empfang helfen Ihnen gerne weiter, wenn Sie sich fragen, wo Sie sich hinbegeben müssen.

Leitlinien und Standards

Bei der Behandlung unserer Patientinnen und Patienten orientieren wir uns an den Leitlinien der Fachgesellschaft und somit am aktuellen Stand der Wissenschaft. In unseren zertifizierten Krebszentren lassen wir uns dies jährlich durch externe Experten bestätigen. Unser Brustkrebszentrum und unser Darmkrebszentrum sind von der Deutschen Krebsgesellschaft anerkannt und zertifiziert.

Für viele häufige Eingriffe haben unsere Fachärzte das Vorgehen auf Basis der Leitlinien der Fachgesellschaften schriftlich geregelt, wie wir bei der Behandlung vorgehen. Diese Regelungen unterstützen unsere Ärztinnen und Ärzte bei der Versorgung der Patientinnen und Patienten nach dem aktuellen Stand der Wissenschaft.

Die Pflege hat ihre Vorgehensweisen an den nationalen Expertenstandards in der Pflege ausgerichtet. Dies bedeutet, dass wir zum Beispiel bei der Sturzprophylaxe und bei der Versorgung chronischer Wunden eine moderne Pflege anbieten, die fachlich den hohen Anforderungen genügt, die Patientinnen und Patienten an uns stellen.

Information und Beteiligung des Patienten

Es ist uns wichtig, dass wir unsere Patientinnen und Patienten umfassend über ihre Erkrankung und die Vorgehensweisen zur Behandlung informieren. Die Patientinnen und Patienten sollen in die Lage versetzt werden, sich bewusst für die Behandlung entscheiden zu können. Bei der Aufklärung setzen wir qualitätsgesicherte Aufklärungsbögen ein, die wir unseren Patientinnen und Patienten in Kopie aushändigen. Ihre Patientenverfügungen respektieren und berücksichtigen wir. Damit dies möglich ist, müssen Sie Ihre Patientenverfügung mitbringen und vorlegen, falls Sie eine haben. Wenn Sie oder Ihre Angehörigen und Freunde zu diesem Thema eine Beratung wünschen, können wir für Sie Kontakt mit dem Malteser Hilfsdienst aufnehmen. Dieser berät Sie gerne im Ketteler Krankenhaus.

Ernährung und Service

Das Ketteler Krankenhaus hat eine nach EG-Bioverordnung zertifizierte Küche. Das Essen für die Patientinnen und Patienten wird in der Küche des Ketteler Krankenhauses zubereitet. Sie können zum Mittagessen zwischen folgenden Speiseangeboten wählen und Komponenten variieren: Leichte Kost, Vollkost, vegetarische Kost und Salatteller. Frühstück und Abendbrot stellt sich der Patient aus dem Angebot einer Speisekarte zusammen. In der Geburtshilfe gibt es ein Buffet.

Im Ketteler Krankenhaus stehen Ein-Bett-, Zwei-Bett- und Drei-Bettzimmer zur Verfügung. Jedes Patientenzimmer verfügt über eine Nasszelle. Wertsachen können in einem zur Verfügung gestellten Wertfach untergebracht werden. Im Zwei-Bettzimmer stehen den Patienten einzelne Bildschirme pro Bettplatz zur Verfügung. In den Drei-Bettzimmern steht ein Fernsehgerät zur Verfügung. Wahlleistungspatienten erhalten täglich eine Offenbach-Post, einen Bademantel (gegen Kautions), täglich frische Handtücher, etc. In den Wahlleistungszimmern befinden sich Kühlschränke und Föhns.

Im Erdgeschoß des Krankenhauses befindet sich die Kapelle, die für Patienten, Besucher und Angehörige von 8.00 Uhr bis 20.00 Uhr geöffnet ist. Zudem befindet sich im Erdgeschoss eine Cafeteria, in der auch Zeitschriften verkauft werden.

Erstdiagnostik und Erstversorgung

Das Ketteler Krankenhaus ist als Krankenhaus der Akutversorgung in die Notfallversorgung der Stadt Offenbach eingebunden. Die Medizinische Aufnahme ist rund um die Uhr besetzt. Ein Dienstplan regelt die ärztliche und fachärztliche Versorgung der Notfallpatientinnen und -patienten. Ein gesonderter Dienstplan besteht für die Pflege.

Elektive, ambulante Diagnostik und Behandlung

Es gibt für verschiedene Erkrankungen Spezialambulanzen und Sprechstunden. In den Krebszentren gibt es spezielle Sprechstunden. Krebspatienten erhalten bevorzugt Termine bei unseren Fachärztinnen und Fachärzten, weil eine besondere Dringlichkeit für die Klärung der weiteren Vorgehensweise gegeben ist.

Ambulante Operationen

Alle ambulanten Operationen werden in unserer zentralen Operationsabteilung durchgeführt. Somit ist auch für unsere ambulanten Patientinnen und Patienten der Standard gewährleistet, den wir für unsere stationären Patientinnen und Patienten sicherstellen. Nur wenn der behandelnde Arzt oder der Anästhesist die Abschlussuntersuchung durchgeführt und die notwendigen Informationen an den Patienten gegeben hat, kann die Patientin bzw. der Patient aus der ambulanten Behandlung entlassen werden.

Stationäre Diagnostik, Interdisziplinarität und Behandlung

Für die häufigsten behandelten Krankheiten haben unsere Ärztinnen und Ärzte schriftliche Vorgaben erarbeitet, in denen auch die diagnostischen Maßnahmen festgelegt sind. Die Behandlungsplanung wird immer von einer Fachärztin oder einem Facharzt angeordnet. Damit die Behandlungsplanung individuell auf die Patientinnen und Patienten zugeschnitten ist, erfolgt eine Abfrage von Allergien, Unverträglichkeiten, Lebensumständen und weiteren Besonderheiten. All diese Informationen werden dokumentiert, damit sie dem gesamten Behandlungsteam zur Verfügung stehen.

Therapeutische Prozesse

Behandlung, Pflege und Therapie orientieren sich an anerkannten Leitlinien und Standards deutscher oder internationaler Fachgesellschaften. Für die Koordination und Dokumentation der Leistungen steht eine moderne EDV zur Verfügung.

Operative Prozesse

Die Vorgehensweise und Abläufe im OP sind in einer ausführlichen OP-Satzung und in weiteren Dokumenten schriftlich geregelt und standardisiert. Es wurden umfangreiche Maßnahmen getroffen, die der Sicherheit der Patientinnen und Patienten dienen. Zum Beispiel wird der Empfehlung des Aktionsbündnisses Patientensicherheit hinsichtlich der Verwendung einer Checkliste für die OP-Vorbereitung gefolgt. Die qualifizierte personelle Besetzung des OP ist über einen Dienstplan geregelt.

Visite

Die Visite dient dazu, die bisherige Therapie und den Genesungsprozess der Patientinnen und Patienten zu beurteilen und ggf. die weitere Vorgehensweise neu zu planen. Die Visitenzeiten sind auf den Stationen geregelt. Dies unterstützt eine gute Zusammenarbeit der Ärztinnen und Ärzte mit den Mitarbeitenden der Pflege und weiteren Experten. Die Visitenzeiten werden den Patientinnen und Patienten bekanntgegeben. Hierdurch können sie sich auf die Visite vorbereiten und Besuche ihrer Angehörigen und Freunde besser planen.

Wenn ein ausführlicher Aufklärungsbedarf besteht, kann ein Besprechungstermin mit der Patientin bzw. dem Patienten vereinbart werden. Dies gilt auch, wenn die Patientin oder der Patient ein Gespräch gemeinsam mit seinen Angehörigen wünscht.

Entlassungsprozess

Patienten erhalten ein ärztliches Entlassungsgespräch und einen Arztbrief. Ein pflegerisches Entlassungsgespräch wird bei Patienten mit erhöhtem Pflegebedarf bzw. bei, gegenüber der Aufnahmesituation, verändertem Pflegebedarf geführt.

Bei einigen Patientinnen und Patienten ist es erforderlich, dass während des Krankenhausaufenthaltes zum Beispiel eine ambulante Pflege oder sogar einen Platz in einem Pflegeheim organisiert werden muss. In solchen Fällen arbeiten die Stationen mit dem Sozialdienst des Ketteler Krankenhauses zusammen. Der Sozialdienst wird auch hinzugezogen, wenn nach dem stationären Aufenthalt Hilfsmittel zur Verfügung stehen müssen.

Umgang mit sterbenden Patienten, palliative Versorgung

Sterbebegleitung hat für die Mitarbeitenden im Ketteler Krankenhaus einen hohen Stellenwert. Sterbende werden würdevoll und im Sinne des Leitbilds behandelt. Der Seelsorger und die Ordensschwestern werden auf Wunsch in die Abläufe eingebunden. Angehörige anderer Glaubensrichtungen werden respektvoll behandelt.

Für sterbende Patienten stehen die Angebote Aroma-Pflege und Klangtherapie zur Verfügung. Um in den Patientenzimmern eine angenehme Atmosphäre für die Sterbenden und die Angehörigen zu schaffen, stehen Regenbogenwagen zur Verfügung. Diese sind mit einer Musikanlage, Aromen, Snoozle-Licht etc. ausgestattet. Den Angehörigen wird zudem ermöglicht, rund um die Uhr bei ihrem Angehörigen zu bleiben.

Umgang mit Verstorbenen

Zur patientenorientierten Versorgung gehört für uns auch der würdevolle Umgang mit dem Verstorbenen. Deshalb legen wir Wert auf ein taktvolles Einbeziehen der trauernden Angehörigen in den Verabschiedungsprozess. Zur Begleitung stehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die Seelsorge zur Seite.

Vierteljährlich findet eine Trauerfeier für Tot- und Fehlgeborene auf dem örtlichen Hauptfriedhof statt. Die Feierlichkeiten werden multireligiös gestaltet.

2 Mitarbeiterorientierung

KTQ:

Personalbedarf

Die Planung des Personalbedarfs orientiert sich im Wesentlichen an den strategischen Zielen zur Entwicklung des Ketteler Krankenhauses und unserem bestehenden Leistungsangebot. Sie ist so ausgerichtet, dass für die Dienstplanung qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung stehen. Die Planung wird der Mitarbeitervertretung vorgelegt.

Personalentwicklung

Personalentwicklung beginnt im Ketteler Krankenhaus mit der Auswahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Strukturierte Stellenbeschreibungen sind vorhanden. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führen alle zwei Jahre mit ihrer bzw. ihrem Vorgesetzten ein Mitarbeitergespräch. Hier werden konkrete Entwicklungsziele vereinbart.

Einarbeitung

Durch eine strukturierte und fachliche Einarbeitung werden neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem überschaubaren zeitlichen Rahmen qualifiziert eingearbeitet. Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten ein Mitarbeiterhandbuch. Eine erfahrene Kollegin bzw. ein erfahrener Kollege wird ihnen zur Seite gestellt. Einarbeitungskonzepte der Fachbereiche unterstützen eine strukturierte Einarbeitung und sorgen dafür, dass keine wichtigen Themen vergessen werden. Viermal im Jahr wird für die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein Einführungstag durchgeführt. Im Rahmen dieses Einführungstags erfolgt zudem eine Vorstellung der Geschäftsleitung, des Seelsorgers, des Qualitätsmanagements, der Personalabteilung, der Hygiene und der Mitarbeitervertretung. Im Anschluss an die Vorträge und Vorstellungen findet ein Hausrundgang statt. Abschluss ist ein gemeinsames Mittagessen.

Ausbildung, Fort- und Weiterbildung

Unser Ziel ist die Erfüllung des Versorgungsauftrags durch motivierte und qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Wir bilden Gesundheits- und Krankenpflegerinnen und Gesundheits- und Krankenpfleger aus. Qualifizierte Praxisanleiterinnen und Praxisanleiter unterstützen die praktische Ausbildung. Das Ketteler Krankenhaus bietet die Ausbildung zur Operationstechnischen Assistentin und zum Operationstechnischen Assistenten an. Auch eine Ausbildung zur Kauffrau / Kaufmann im Gesundheitswesen ist möglich.

Die Fort- und Weiterbildungsangebote orientieren sich an den Wünschen und beruflichen Erfordernissen. Es ist schriftlich geregelt, welche Kosten bei externen Fort- und Weiterbildungen übernommen werden und wann es eine Freistellung für Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen gibt. Für einige wichtige Felder gibt es Fortbildungspflichten.

Arbeitszeiten / Work Life Balance

Grundlegende Vorgaben zu Arbeitszeiten und Urlaubsregelungen befinden sich in den Richtlinien für Arbeitsverträge in den Einrichtungen des Deutschen Caritasverbandes (AVR). Die AVR regeln zum Beispiel die wöchentliche Arbeitszeit und den Urlaubsanspruch. Dienstvereinbarungen ergänzen diese Regelungen, zum Beispiel zur Gleitzeit in einigen Arbeitsbereichen.

2.1.6 Ideenmanagement

Unser Ideenmanagement garantiert eine Befassung des Qualitätsmanagements, der Geschäftsleitung und der Mitarbeitervertretung mit jeder eingereichten Idee. Zur Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden umgesetzte Vorschläge prämiert.

3 Sicherheit - Risikomanagement

KTQ:

Methoden des klinischen Risikomanagements

Unser klinisches Risikomanagement ist beim Qualitätsmanagement angesiedelt. Zur Gewährleistung der Patientensicherheit haben wir ein sogenanntes CIRS-System etabliert. CIRS bedeutet „Critical Incident Reporting System“ – Meldesystem für kritische Zwischenfälle. Das Ziel ist es, aus Fehlern zu lernen. Unsere Vorgehensweisen folgen den Empfehlungen des Aktionsbündnisses Patientensicherheit und den Vorgaben des Gemeinsamen Bundesausschusses.

Eigen- und Fremdgefährdung

Wir haben Vorgehensweisen geregelt, wenn Patientinnen und Patienten eine Gefahr für sich selbst oder andere darstellen.

Medizinisches Notfallmanagement

Ein qualifiziertes Notfallteam steht rund um die Uhr zur Verfügung. Durch Pflichtfortbildung wird die Qualifikation der beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gefördert. Das Rufen des Notfallteams wird durch Aushänge, die die Vorgehensweise beschreiben, unterstützt.

Organisation der Hygiene

Eine Hygienekommission ist eingerichtet. Das örtliche Gesundheitsamt nimmt an den Sitzungen teil und führt auch Begehungen durch. Hygieneexperten haben schriftliche Regelungen zur Hygiene erstellt. Fortbildungen gewährleisten einen guten Kenntnisstand der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Hygienerelevante Daten, Infektionsmanagement

Vom Robert-Koch-Institut angegebene Keimresistenzen werden erfasst und statistisch ausgewertet. Die Beurteilung erfolgt durch die Hygienekommission. Das Ketteler Krankenhaus beteiligt sich an bundesweiten Verfahren zum Vergleich wichtiger Hygienekennziffern.

Die Vorgehensweisen bei Infektionen sind schriftlich geregelt. Zu Ihrer Information stehen Merkblätter zur Verfügung.

Arzneimittel

Der Umgang mit Arzneimitteln ist schriftlich geregelt. Die Regelungen betreffen zum Beispiel die Bestellung, die Lagerung und das Bereitstellen der Arzneimittel für Patienten. Besondere Regelungen gibt es für Zytostatika (Medikation für Krebspatienten) und Betäubungsmittel. Die Einhaltung der Regelungen wird überprüft. Die Versorgung mit Arzneimitteln ist rund um die Uhr sichergestellt.

Labor- und Transfusionsmedizin

Der Umgang mit Blut und Blutprodukten ist so geregelt, wie es die Gesetze und die Richtlinien der Bundesärztekammer vorschreiben. Eine Transfusionskommission ist eingerichtet. Eine Transfusionsverantwortliche ist benannt. In jedem relevanten Fachbereich ist eine Ärztin bzw. ein Arzt entsprechend der gesetzlichen Vorgaben zur / zum Transfusionsbeauf-

tragen qualifiziert. Alle Regelungen zum Transfusionswesen sind im Transfusionshandbuch zusammengefasst.

Medizinprodukte

Im Ketteler Krankenhaus gibt es schriftliche Regelungen für den Umgang mit Medizinischen Geräten und deren regelmäßigen Wartung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden vor der Benutzung eingewiesen.

Arbeitsschutz

Das Ketteler Krankenhaus beachtet gesetzliche Bestimmungen zum Arbeitsschutz. Eine Arbeitssicherheitskommission ist eingerichtet und eine qualifizierte Fachkraft für Arbeitssicherheit ist bestellt. Die Fachkraft für Arbeitssicherheit nimmt die gesetzlich geregelten Aufgaben wahr und berät die Geschäftsführung.

Brandschutz

Ein Brandschutzbeauftragter ist bestellt und entsprechend der Anforderungen qualifiziert. Meldungen über die Brandmeldeanlage werden automatisch an die Feuerwehr abgesetzt. Die Regelungen zum Brandschutz sind in einer Brandschutzordnung nach DIN zusammengefasst. Die Brandschutzordnung regelt zum Beispiel das Verhalten bei Brandausbruch. Notausgänge und Fluchtwege sind ausgeschildert. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden regelmäßig im Brandschutz unterwiesen. Die Wartung der Brandmeldeanlage und der Löscheinrichtungen erfolgt durch externe Fachfirmen und ist in Wartungsverträgen geregelt.

Datenschutz

Die von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu beachtenden Regeln sind im Datenschutzhandbuch des Krankenhauses hinterlegt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind zu einer Teilnahme an einer Datenschutzbildung verpflichtet. Ein qualifizierter Datenschutzbeauftragter ist bestellt und nimmt seine Funktion übergeordnet wahr, das heißt er führt Begehungen durch und berichtet der Geschäftsleitung über Verbesserungsmöglichkeiten.

Umweltschutz

Das Ketteler Krankenhaus hat den Anspruch, die Schöpfung zu bewahren und verantwortungsvoll mit den Ressourcen umzugehen. Maßgabe für das Handeln sind die Vorgaben des Gesetzgebers, die als Mindestanforderung akzeptiert werden. Ein Beispiel ist die Bio-Zertifizierung der Küche und die erfolgreiche Teilnahme am Energieaudit.

Katastrophenschutz

Das Ketteler Krankenhaus ist in den Katastrophenschutz nach Landesrecht eingebunden. Der Krankenhaus-Einsatzplan des Ketteler Krankenhauses regelt die vorbereitenden Maßnahmen zur Verhinderung, Beseitigung oder Minderung von größeren Schadensereignissen und Gefahrenlagen. Hierin sind auch die Meldewege und Alarmierungspläne vorgegeben.

Ausfall von Systemen

Für den Ausfall technischer Versorgungseinrichtungen sind Vorkehrungen getroffen. Eine 24-stündige Bereitschaft des Technischen Dienstes ist eingerichtet. Bei Stromausfall übernimmt das Notstromaggregat die elektrische Versorgung. Prüfungen und Wartungen erfolgen in regelmäßigen Abständen.

4 Informations- und Kommunikationswesen

KTQ:

Netzwerkstruktur und Datensysteme

Das Krankenhaus verfügt über ein modernes Krankenhausinformationssystem, in dem Informationen zur Patientenversorgung dokumentiert werden. Es wird sichergestellt, dass befugte Nutzer Zugang zu den Daten in diesem System haben. Die EDV-Abteilung sorgt für die Datensicherung und die Betriebsbereitschaft des Systems.

Klinische Dokumentation

Die Durchführung der Dokumentation und die Abläufe zur Archivierung von Patientendaten sind in Anweisungen geregelt. Hierdurch wird unterstützt, dass die für die Patientenversorgung erforderlichen Informationen zur Verfügung stehen.

Verfügbarkeit und Archivierung

Für die an der Behandlung beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist ein Zugriff auf wichtige Patientendaten möglich. Das EDV-System ermöglicht, auf die Befunde und Arztbriefe aus vergangenen stationären Aufenthalten zuzugreifen.

Information der Unternehmensleitung

Die Geschäftsleitung ist über die Geschehnisse im Ketteler Krankenhaus informiert. Durch die monatlichen Berichterstattungen, sowohl des betriebswirtschaftlichen, als auch des Medizin-Controllings, ist der diesbezügliche Informationsfluss sichergestellt.

Informationsweitergabe, Telefonzentrale und Empfang

Der Empfang hat Zugriff zum EDV-System des Hauses und somit auf alle Informationen, die erforderlich sind, um Auskünfte zu erteilen. Am Empfang liegen Informationsschriften der einzelnen Kliniken aus.

5 Unternehmensführung

KTQ:

Philosophie/Leitbild

Das Leitbild des Ketteler Krankenhauses lautet: „Liebe lindert Leiden“. Dieses Leitbild und das Leitbild der Pflege sind im Intranet veröffentlicht.

Führungskompetenz, vertrauensbildende Maßnahmen

Führungsgrundsätze sind vorgegeben. Gefordert ist zum Beispiel, dass die Führungskräfte ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anerkennen, fördern und informieren.

Die Mitarbeitermotivation und das Zugehörigkeitsgefühl zum Hause ist ein wesentlicher Bestandteil unserer Philosophie. Vertrauensbildende Maßnahmen sind etabliert, wie zum Beispiel das Mitarbeitergespräch, das Feiern von Jubiläen und die Weihnachtsfeier. Die Mitarbeitervertretung trifft sich regelmäßig mit dem Geschäftsführer.

Ethische, kulturelle und religiöse Verantwortung

Für den Umgang mit ethischen Fragestellungen ist der Ethikrat zuständig. Im Rahmen von Ethik-Konsilen und Ethik-Visiten befassen sich unsere Expertinnen und Experten mit konkreten ethischen Fragestellungen, die sich im Rahmen der Versorgung unserer Patientinnen und Patienten ergeben.

Der katholische Seelsorger besucht die Stationen und steht für Gespräche zur Verfügung. Er ist auch Ansprechpartner für Patientinnen und Patienten anderer Glaubensrichtungen und Menschen, die keiner Glaubensrichtung angehören. In der Kapelle findet täglich ein Gottesdienst statt.

Marketing, Kommunikation, Krisenmanagement

Unser Ziel ist, dass die Offenbacher Bevölkerung gut über unsere Angebote und Leistungen informiert wird. Dies verfolgen wir durch Patientenseminare wie „Wissen hilft“ (Informationsveranstaltungen zum Thema Krebs), durch die Ausrichtung von Herztagen und Lungentagen, über Pressemitteilungen und über die Informationen auf unseren Internetseiten.

Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung der Strategie und Zielplanung

Der Geschäftsführer plant die strategische Entwicklung gemeinsam mit den Chefärzten und der Pflegedienstleitung. Der jährlich erstellte Wirtschaftsplan konkretisiert und aktualisiert diese Planungen. Zu den Leistungsdaten und weiteren wirtschaftlichen Daten gibt es monatlich standardisierte Auswertungen, die der Geschäftsleitung, den Chefärzten und der Pflegedienstleitung vorgelegt werden.

Wirtschaftliches Handeln, kaufmännisches Risikomanagement

Jährlich wird dem Ketteler Krankenhaus von einem externen Wirtschaftsprüfer das Gesamttestat auch nach Prüfung bezüglich eines kaufmännischen Risikomanagements erteilt.

Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

Kooperationen dienen der Komplettierung und Optimierung der Patientenversorgung. Bei der Auswahl von Kooperationspartnern, steht die nachweisbare fachliche Kompetenz an erster

Stelle. Gesellschaftliche Verantwortung übernimmt das Ketteler Krankenhaus zum Beispiel durch die Förderung des Engagements für das Hospiz und den Ketteler-Lauf unter dem Motto: „Lauf dem Krebs davon“.

Organisationsstruktur und Arbeitsweise der Führungsgremien

Das Organigramm bildet die Organisation des Hauses ab. Für Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörige sind Ansprechpartner und Kontaktdaten im Internet hinterlegt.

Führungsgremien des Ketteler Krankenhauses sind der Geschäftsleitungskreis (Geschäftsführer, Ärztlicher Direktor, Pflegedirektorin), die Chefarztsitzung und die Stationsleitungssitzung. Die Gremien treffen sich regelmäßig.

Innovation und Wissensmanagement

Bei der Planung von Innovationen werden Führungskräfte und auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bereiche frühzeitig eingebunden, dadurch wird die Akzeptanz der Innovation gewährleistet. Zur Transparenz unserer Anweisungen, Standards und weiterer wichtiger Informationen nutzen wir eine EDV-Lösung (Intranet).

6 Qualitätsmanagement

KTQ:

Organisation, Aufgabenprofil des Qualitätsmanagements

Unser Qualitätsmanagement folgt den gesetzlichen Vorgaben. Eine Qualitätsmanagementbeauftragte unterstützt die Geschäftsführung zu allen Fragen der Qualität. Zur fachlichen Unterstützung gibt es in den verschiedenen Bereichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die als Qualitätsbeauftragte das Qualitätsmanagement unterstützen.

Vernetzung, Prozessgestaltung und -optimierung

Das Ketteler Krankenhaus regelt die qualitätsrelevanten Prozesse, Strukturen und Abläufe durch Konzepte, Anweisungen, Behandlungspfade etc. In Zertifizierungen (KTQ und Krebszentren) wird extern bewertet, ob krankenhausspezifisch relevante Prozesse angemessen geregelt sind.

Patientenbefragung

Alle drei Jahre finden schriftliche Patientenbefragungen statt. Es wird darauf geachtet, dass die Patientinnen und Patienten ihre Rückmeldungen vertraulich abgeben können (anonyme Befragung). In den Krebszentren, der Geburtshilfe und der Geriatrie finden ergänzende Patientenbefragungen statt. Alle Befragungsergebnisse werden ausgewertet und für die Verbesserung der Angebote, Abläufe und Strukturen des Ketteler Krankenhauses genutzt.

Befragung von Zuweisern und externen Einrichtungen

In unseren Krebszentren werden Einweiser regelmäßig schriftlich befragt. Dies ist von der Deutschen Krebsgesellschaft vorgegeben und wird durch externe Experten überprüft.

Mitarbeiterbefragung

Alle drei Jahre werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schriftlich befragt. Die Mitarbeitervertretung ist in den Vorgang von Anfang an eingebunden. Die Befragungsergebnisse werden intern veröffentlicht und für Verbesserungsmaßnahmen genutzt.

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

Im Ketteler Krankenhaus ist ein Beschwerdemanagement etabliert. An markanten Stellen hängen Briefkästen mit der Aufschrift „Ihre Meinung ist uns wichtig“ aus. Formulare, um das Anliegen zu formulieren, sind dort hinterlegt. Die Qualitätsmanagementbeauftragte ist für die Bearbeitung der Wünsche und Beschwerden verantwortlich.

Qualitätsrelevante Daten interner / externer Verfahren

Die Qualitätskennziffern, die die Deutsche Krebsgesellschaft für Brustkrebszentren und Darmkrebszentren vorgegeben hat, werden mindestens einmal jährlich in ihrer Gesamtheit erhoben und ausgewertet. Wichtige Kennziffern werden laufend überwacht. Aus der Orientierung der Pflege an den nationalen Expertenstandards ergibt sich eine laufende Erfassung und Beurteilung wichtiger Qualitätskennziffern der Pflege, zum Beispiel Stürze und Dekubitus. Die wesentlichen Kennziffern der Hygiene werden erfasst, bewertet und für Qualitätsverbesserungen genutzt. Das Ketteler Krankenhaus beteiligt sich erfolgreich an der gesetzlich vorgegebenen externen Qualitätssicherung.