



Kooperation
für Transparenz
und Qualität im
Gesundheitswesen

KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2009/2 für Krankenhäuser

Krankenhaus:	Bundeswehrkrankenhaus Westerstede
Institutionskennzeichen:	260342014
Anschrift:	Lange Straße 38 26655 Westerstede
Ist zertifiziert nach KTQ[®] mit der Zertifikatnummer:	2015-0041 KH
durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:	QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH, Bramsche
Gültig vom:	24.04.2015
 bis:	23.04.2018
Zertifiziert seit:	24.04.2009

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die Kategorien	7
1 Patientenorientierung	8
2 Mitarbeiterorientierung	13
3 Sicherheit	15
4 Informations- und Kommunikationswesen	19
5 Führung	21
6 Qualitätsmanagement	24

Vorwort der KTQ[®]

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren ist ein spezifisches Zertifizierungsverfahren des Gesundheitswesens für die Bereiche Krankenhaus, Arztpraxen, MVZ, Pathologische Institute, Rehabilitationskliniken, Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflegedienste, Hospize und alternative Wohnformen und Rettungsdienstleistungen.

Gesellschafter der KTQ[®] sind die 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 Kommunikations- und Informationswesen,
- die Führung des Krankenhauses 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.

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

Wir freuen uns, dass das **Bundeswehrkrankenhaus Westerstede** 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

Das Bundeswehrkrankenhaus Westerstede ist eines der neuesten Krankenhäuser Deutschlands. Das ehemalige Bundeswehrkrankenhaus im ca. 10 Kilometer entfernten Bad Zwischenahn wurde im Juni 2008 nach 49 Jahren geschlossen. Anschließend begann der Dienstbetrieb des neu erbauten Bundeswehrkrankenhauses Westerstede. Es wird eine enge Kooperation mit der Ammerland-Klinik Westerstede gelebt - auf einem Gelände und in einem zusammenhängenden Gebäude.

Die Bundeswehr bildet hierbei den traumatologischen Schwerpunkt beider Kliniken, das heißt die Versorgung von Verletzten und Schwerverletzten durch die Abteilung Orthopädie und Unfallchirurgie sowie die Abteilung Neurochirurgie. Diese Abteilungen betreiben 3 Stationen mit insgesamt 90 Betten. 67 dieser Betten sind im Landesbettenplan des Landes Niedersachsen verankert und werden für die Versorgung der Zivilbevölkerung vorgehalten. Die dritte bettenführende Abteilung ist die Innere Medizin mit 33 Betten, davon 18 für die Versorgung gesetzlich versicherter Patienten mit den Schwerpunkten Pulmologie (Erkrankungen der Lunge), Diabetologie (Zuckerkrankheit), Angiologie (Erkrankungen der Gefäße), Rheumatologie und Spezielle Infektiologie.

Kooperation auf der ganzen Linie

Neben diesen Abteilungen arbeiten viele Bereiche im Rahmen der Kooperation mit der Ammerland-Klinik zusammen. So gibt es eine gemeinsame zentrale Notaufnahme mit angeschlossener Aufnahmestation (6 Betten Bundeswehrkrankenhaus, 16 Betten Ammerland-Klinik), ein gemeinsamer OP-Bereich (3 OP-Säle Bundeswehrkrankenhaus, 7 OP-Säle Ammerland-Klinik) und eine gemeinsame perioperative Intensivstation (6 Betten Bundeswehrkrankenhaus, 10 Betten Ammerland-Klinik). In diesen Bereichen arbeitet das Personal beider Kliniken gemeinsam zusammen. Darüber hinaus werden Patienten auch krankenhausübergreifend versorgt. In der Abteilung Anästhesie und Intensivmedizin versorgen die Mitarbeiter beider Krankenhäuser die Patienten ebenfalls gemeinsam. Diese Form der zivil-militärischen Zusammenarbeit ist bisher einmalig in der Bundesrepublik Deutschland und bietet den Vorteil, den Patienten ein größeres medizinisches Angebot bieten zu können und die Aus-, Fort- und Weiterbildung der Soldaten so effizient wie möglich zu gestalten, um für Auslandseinsätze gut vorbereitet zu sein.

Fachärztliche Untersuchungsstellen

Des Weiteren verfügt das Bundeswehrkrankenhaus Westerstede über 10 fachärztliche Untersuchungsstellen (FUSt): Innere Medizin, Dermatologie, Venerologie und Allergologie, Augenheilkunde, HNO-Heilkunde, Psychiatrie und Psychotherapie, Zahnmedizin und Oralchirurgie, Radiologie, Schmerztherapie, Neurochirurgie sowie Orthopädie und Unfallchirurgie mit angeschlossener berufsgenossenschaftlicher Ambulanz. Als Besonderheit wurde Ende 2012 – wiederum in enger Kooperation mit der Ammerland-Klinik – eine FU-Stelle Gynäkologie eingerichtet. Das Bundeswehrkrankenhaus Westerstede bietet somit die einzige fachärztliche gynäkologische Kompetenz innerhalb der Bundeswehr.

Die FUST sind primär für die ambulante fachärztliche Versorgung und Begutachtung von Soldaten zuständig. Sie stellen jedoch auch Konsiliarärzte für stationäre zivile Patienten. Eine kassenärztliche Zulassung haben die Schmerzambulanz und für spezielle pulmonologische Diagnostik die Innere Ambulanz. Hier dürfen somit zivile Patienten behandelt werden.

Das Bundeswehrkrankenhaus Westerstede ist in Kooperation mit der Ammerland-Klinik in der Lage, die fachlich hochqualifizierte Behandlung aller Verletzungsmuster bis hin zum Polytrauma einschließlich Schädelverletzungen zu behandeln. Ambulante Operationen mit tagesklinischer Versorgung werden ebenfalls durchgeführt.

Bereits vor dem Umzug aus Bad Zwischenahn begann die Entwicklung eines Qualitätsmanagementsystems für das neue Bundeswehrkrankenhaus in Westerstede - teils in enger Zusammenarbeit mit der Ammerland-Klinik. Nach Umzug wurde diese Arbeit fortgesetzt, im April 2009 das Qualitätsmanagement durch externe Auditoren überprüft und das KTQ-Zertifikat verliehen. Im April 2012 erfolgte die Re-Zertifizierung. Qualität muss jedoch gelebt werden. Hierbei können Qualitätsinstrumente sowie die externe Qualitätssicherung und die Zertifizierung hilfreich sein, aber Qualität zeigt sich in der Behandlung der Patienten. Diese muss strukturiert ablaufen, um neben höchster Behandlungsqualität auch maximale Patienten-, Einweiser- und Mitarbeiterzufriedenheit erreichen zu können.

Dr. med. Dirk Posselt
Oberstarzt und stellvertretender Chefarzt

Die KTQ-Kategorien

1 Patientenorientierung

Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

Das Bundeswehrkrankenhaus Westerstede ist durch seine zentrale Lage sowohl mit dem ÖPNV als auch mit dem Auto gut erreichbar. Zudem stehen für Patienten und Besucher eine Vielzahl an Parkplätzen sowie ein Parkhaus zur Verfügung. Ein durchgängiges Wegeleitsystem und Lagepläne erleichtern die Orientierung im Klinikzentrum. Über das Krankenhaus können sich unsere Patienten im Vorfeld eines geplanten Aufenthalts mit Hilfe diverser Medien (z.B. Flyer, Broschüren, Internet) informieren. In der jeweiligen Ambulanz erfolgt die administrative Vorbereitung, Information und Anmeldung des Patienten telefonisch oder persönlich. Auch die Aufnahme von Notfallpatienten ist rund um die Uhr durch unser Aufnahmезentrum gewährleistet. Darüber hinaus stimmen wir uns mit niedergelassenen Kollegen ab.

Leitlinien

Um allen Patienten eine optimale, qualitativ hochwertige Versorgung zu gewährleisten, orientiert sich die Behandlung und Pflege unserer Patienten an den aktuellen und wissenschaftlich fundierten Leitlinien der Fachgesellschaften sowie an den Richtlinien der Bundesärztekammer und des Robert-Koch-Instituts. Auf Basis dieser externen Richtlinien und Leitlinien sind in allen Fachabteilungen interne Leitlinien erarbeitet, umgesetzt und im Intranet veröffentlicht. In der Pflege sind nationale Expertenstandards, wie z.B. Sturz und Dekubitus, umfassend umgesetzt. Notwendige, patientenindividuelle Abweichungen von Leitlinien oder Pflegestandards werden dokumentiert und begründet. Die bestehenden Leitlinien und Standards werden sowohl in der Einarbeitung als auch über Besprechungen und Rundschreiben an die Mitarbeiter kommuniziert. In angemessenen zeitlichen Abständen finden eine Überprüfung und Aktualisierung der Leitlinien, Behandlungspfade und Pflegestandards sowie Schulungen für unsere Mitarbeiter statt. Bei den Leitlinien geschieht dies wöchentlich durch Abteilungsförderungen.

Information und Beteiligung des Patienten

Ziel ist es, unsere Patienten umfassend zu informieren und aktiv an Entscheidungen im gesamten Behandlungsprozess zu beteiligen. Alle Mitarbeiter stellen sich bei Erstkontakt persönlich mit Namen und Funktion vor. Im Rahmen der ersten ärztlichen Untersuchung wird der Patienten hinsichtlich der Behandlungsmöglichkeiten umfassend aufgeklärt. Weitere Informationen werden durch umfangreiche Informationsmaterialien (z.B. Broschüren, Flyer) vermittelt. In den Visiten wird kontinuierlich überprüft, ob der Patient alle relevanten Informationen erhalten und verstanden hat. Die verständliche Kommunikation mit ausländischen Patienten ist durch unsere fremdsprachigen Mitarbeiter oder den Einsatz von Dolmetschern gewährleistet. Es existiert ein umfassendes Angebot an Schulungen für Patienten und Angehörige (z.B. Ernährungsberatung). Zudem stellen wir die Wahrung der Patientenrechte anhand verschiedener Regelungen sicher und gewährleisten die Privat- und Intimsphäre der Patienten durch verschiedene Maßnahmen.

Service, Essen und Trinken

Neben dem medizinischen Leistungsspektrum bieten wir unseren Patienten einen umfassenden Service an. Das Bundeswehrkrankenhaus verfügt u.a. über eine Cafeteria und eine Patientenbibliothek. In der näheren Umgebung finden sich zudem ein Schwimmbad und zahlreiche Restaurants. Die Patientenzimmer sind mit einem separaten Schließfach im Patientenschrank und mit einem Flachbildfernseher ausgestattet. Zudem servieren wir eine abwechslungsreiche, gesunde und schmackhafte Kost. Im wöchentlichen Speiseplan stehen drei Mittagessen zur Auswahl. Das Frühstück ist frei wählbar und das Abendessen kann aus einzelnen Komponenten zusammengestellt werden. Zusätzlich werden besondere Kostformen angeboten und religiöse und kulturelle Bedürfnisse berücksichtigt. Um jedem Patienten eine geeignete Kostform anzubieten, stimmen sich behandelnder Arzt und Diätassistentin ab.

Kooperationen

Seit 2008 kooperieren wir mit der angrenzenden Ammerland-Klinik. Durch den gemeinsamen Betrieb von Infrastruktur, Operationssälen und medizinischen Geräten wird eine Behandlung mit modernsten Operationsverfahren ermöglicht. Interdisziplinär aufgestellte Bereiche sind u.a. die Notfallaufnahme und die Intensivstation. Das Konsilwesen ist im Konsularvertrag mit der Ammerland-Klinik geregelt. Gemeinsam mit der Ammerland-Klinik finden interdisziplinäre Besprechungen, wie die tägliche Röntgenbesprechung oder wöchentliche Tumorkonferenz, statt. Zudem sind verschiedene Zentren (z.B. Endoprothetikzentrum, Diabeteszentrum) am Standort angesiedelt.

Erstdiagnostik und Erstversorgung

Die Notfallaufnahme erfolgt rund um die Uhr durch qualifiziertes Personal in unserer interdisziplinär geführten Notaufnahme. Die Notaufnahme ist jederzeit für die Rettungsdienste erreichbar. Alle eintreffenden Patienten werden anhand des so genannten Manchester-Triage-Systems eingestuft und weiterbehandelt. Abhängig von der Behandlungsdringlichkeit werden diagnostische und erste therapeutische Maßnahmen eingeleitet. Die Qualifizierung unserer Mitarbeiter ist durch den Einsatz von Fachpersonal in der Notaufnahme sowie durch Fortbildungen der Mitarbeiter gewährleistet. Dazu gehören u.a. Reanimations- und Kommunikationsschulungen.

Ambulante Diagnostik und Behandlung

Das Bundeswehrkrankenhaus Westerstede verfügt über elf fachärztliche Untersuchungsstellen, die primär für die ambulante Versorgung und Begutachtung von Soldaten vorgesehen sind, jedoch durch eine Kassenzulassung teilweise auch von den zivilen Patienten genutzt werden können. Auf unserer Homepage ist das Leistungsangebot inkl. der Sprechstunden aufgelistet. Um alle verfügbaren Informationen in die Diagnosestellung und Behandlung einzubeziehen, werden Patienten gebeten, zur prästationären Vorstellung vorliegende Vorbefunde mitzubringen. Niedergelassene Ärzte und weiterbehandelnde Einrichtungen werden anhand von Arztbriefen und ggf. telefonisch über den ambulanten Behandlungsverlauf informiert.

Ambulante Operationen

Im Krankenhaus werden auch in fünf Abteilungen ambulante Operationen angeboten. Sie erfolgen im Zentral-OP oder in den Räumlichkeiten der jeweiligen Abteilung. Der Patient wird dem Facharzt vorgestellt und erhält vor dem Eingriff umfassendes Informationsmaterial. Hierzu zählen u.a. eingriffsspezifische Aufklärungsbögen sowie Informationsblätter zu prä- und postoperativen Verhaltensweisen. Die Einbestellung des Patienten am Eingriffstag erfolgt zeitlich gestaffelt, sodass sich möglichst geringe Wartezeiten ergeben. Nach der Operation wird der Patient entweder direkt entlassen, im Aufwachraum überwacht oder ggf. auf eine Station verlegt. Bei der Entlassung werden dem Patienten zur optimalen Weiterversorgung u.a. ein Arztbrief sowie benötigte Medikamente mitgegeben.

Stationäre Diagnostik und Behandlungsplanung

Die medizinische Diagnostik und Behandlungsplanung erfolgen im Anschluss an die pflegerische Anamnese und das ausführliche ärztliche Aufnahmegespräch. Bei der Behandlungsplanung werden sowohl die Vormedikation, die Anamnese, Lebensumstände und Risiken als auch Wünsche und Anliegen des Patienten und Angehörigen berücksichtigt und elektronisch dokumentiert. Der behandelnde Arzt ist für die Anordnung diagnostischer Maßnahmen verantwortlich und zieht weitere für die Behandlung erforderliche Spezialisten (z.B. Pflege-, Sozialdienst, Ernährungsberatung) individuell hinzu. Im Rahmen der Visiten und täglichen Besprechungen werden alle pflegerischen Maßnahmen und Behandlungsschritte erläutert sowie in Abstimmung mit dem Patienten angepasst.

Therapeutische Prozesse

Die diagnosebezogene Planung der therapeutischen und pflegerischen Maßnahmen basiert in allen Fachabteilungen auf Leitlinien der Fachgesellschaften, internen Behandlungskonzepten und Standards. Die Abstimmung der therapeutischen Planung wird mit den beteiligten Berufsgruppen (z.B. Physiotherapeuten) gemeinsam vorgenommen. Patienten und ihre Angehörigen werden durch den behandelnden Arzt über das jeweilige Krankheitsbild und die geplanten therapeutischen Interventionen frühzeitig informiert und aufgeklärt. Zudem erhalten Patienten Informationen zu Verhaltensweisen über u.a. Informations- und Merkblätter. Im Rahmen von Besprechungen, Visiten und Projektgruppen sowie über die gemeinsam geführte elektronische Patientenakte findet der Informationsaustausch zwischen den einzelnen Fachabteilungen und beteiligten Berufsgruppen statt.

Operative Verfahren

Ziel ist es, die Organisation des OP-Bereichs effizient und patientenorientiert zu gestalten. Dafür sind im Klinikzentrum Westerstede zwei ärztliche OP-Manager benannt, die mit den pflegerischen Bereichsleitungen die OP-Management-Gruppe bilden und gemeinsam für einen reibungslosen Ablauf im OP sorgen. Die OP-Planung erfolgt mit einem EDV-gestützten Planungsprogramm in Abstimmung mit den operativen Disziplinen. Notfalloperationen werden jederzeit in die laufende Planung integriert. Die Operationsbereitschaft für Notfälle ist rund um die Uhr gewährleistet. Checklisten und eingriffsspe-

zifische Standards verhindern Komplikationen. Die Sicherheit für Patienten und das Operationsteam wird durch Patientenarmbänder und Seitenmarkierungen erhöht.

Visite

Die Visiten finden nach einem geregelten Visitenablauf unter Wahrung der Intimsphäre des Patienten statt. Die Visitenzeiten werden den Patienten und Angehörigen bei der stationären Aufnahme mitgeteilt und zudem mittels eines Informationsblattes transparent gemacht. Auf allen Stationen erfolgt gemeinsam mit dem zuständigen Pflegepersonal eine täglich Visite durch den Stationsarzt und mindestens eine wöchentliche Visite durch einen Chef- und Oberarzt. Zudem können Fachexperten bei Visiten hinzugezogen werden (z.B. Physiotherapie). Die Visiten sind patientenorientiert gestaltet und informieren den Patienten über seinen Behandlungsstand. Zum Ende des Gesprächs werden wesentliche Inhalte der Visite zusammengefasst und Patienten haben die Möglichkeit, noch offene Fragen mit dem Behandlungsteam zu besprechen.

Teilstationär, Prästationär, Poststationär

Unser Ziel ist es, die stationäre Behandlung durch geeignete Maßnahme vor- bzw. nachzubereiten und ggf. zu ergänzen. Prä- und poststationäre Behandlungsleistungen werden in den fachärztlichen Untersuchungsstellen (FU-Stellen) und auf den Stationen erbracht. Die Terminvergabe für die prästationäre Vorstellung erfolgt in den FU-Stellen. Die Koordination poststationärer Behandlungen erfolgt durch den Stationsarzt bzw. den Patienten mit der FU-Stelle. Zudem werden im Bundeswehrkrankenhaus auch diverse teilstationäre Leistungen angeboten (z.B. Diabetes-Interventionsprogramm). Die Abstimmung mit weiterversorgenden Einrichtungen erfolgt vor allem mittels Arztbrief und ggf. telefonisch.

Entlassung

Unser Ziel ist es, unseren Patienten durch ein strukturiertes Entlassungsmanagement eine reibungslose Entlassung und Weiterversorgung zu garantieren. Dafür erfolgt die Entlassplanung in festgelegten Schritten. Die Planung einer Entlassung setzt innerhalb der ersten 48 Stunden nach der Aufnahme unter Einbindung der Angehörigen und ggf. des Sozialdienstes ein. Die Patienten erhalten in ausführlichen ärztlichen und pflegerischen Entlassungsgesprächen Informationen über den weiteren Behandlungsverlauf. Bei der Entlassung erhält jeder Patient einen Arztbrief sowie eine ausreichende Menge an Medikamenten mitgegeben. Zusätzlich nehmen unsere Mitarbeiter bei Bedarf Kontakt zu weiterversorgenden Einrichtungen und niedergelassenen Ärzten auf. Die Zufriedenheit mit unserem Entlassungsmanagement messen wir in unserer Patientenbefragungen.

Kontinuierliche Weiterbetreuung

Durch eine optimale Zusammenarbeit mit nachsorgenden Einrichtungen stellt das Bundeswehrkrankenhaus Westerstede eine nahtlose und indikationsgerechte Betreuung auch nach dem Aufenthalt sicher. Die Planung der Weiterversorgung erfolgt gemeinsam mit dem Patienten in den Visiten und Besprechungen. Der Sozialdienst ist für die Kontaktaufnahme und Abstimmung mit weiterversorgenden Personen und Einrichtungen zuständig. Notwendige Hilfsmittel werden ebenfalls organisiert. Unsere Patienten erhal-

ten dabei auch Informationen zu Selbsthilfegruppen. Zur weiteren Abstimmung erhalten die weiterversorgenden Einrichtungen und niedergelassenen Ärzte einen Arztbrief mit den Diagnosen, den Untersuchungsergebnissen und dem Therapieverlauf. Es besteht jederzeit die Möglichkeit einer telefonischen Rücksprache.

Umgang mit sterbenden Patienten

Unser Ziel ist es, sterbenden Patienten einen friedvollen, schmerzfreien und würdevollen Tod zu ermöglichen. Dabei wollen wir mit Patienten und Angehörigen einfühlsam umgehen. Zur Wahrung der Privatsphäre stellen wir unseren sterbenden Patienten angemessene Räumlichkeiten (Einzelzimmer) zur Verfügung, in denen auch Angehörige verbleiben können. Der kulturelle und religiöse Hintergrund sowie das Vorliegen einer Patientenverfügung werden erfragt und berücksichtigt. Neben dem Behandlungsteam steht besonders qualifiziertes Personal, z.B. Psychologen, Seelsorger und Pain-Nurses, zur Begleitung sterbender Patienten zur Verfügung. Zudem erhalten unsere Mitarbeiter spezielle Schulungen zum Umgang mit Sterbenden. Darüber hinaus ist am Klinikzentrum Westerstede eine Station für Palliativpatienten eingerichtet und eine Unterbringung im angegliederten Hospiz ist möglich.

Umgang mit Verstorbenen

Angehörige können sich individuell und in Ruhe direkt im Patientenzimmer vom Verstorbenen verabschieden. Dabei wird vor allem die Sicherstellung eines würdevollen Umgangs mit den Verstorbenen und deren Angehörigen erstrebt. Darüber hinaus können Angehörige den Abschiedsraum und den Andachtsraum des Klinikzentrums zur Trauerverarbeitung nutzen. Die persönlichen, kulturellen und religiösen Wünsche werden erfragt und berücksichtigt. Zur Qualifizierung der Mitarbeiter werden umfassende Fortbildungsmaßnahmen angeboten. Die Hinterbliebenen erhalten einfühlsame Unterstützung durch die Mitarbeiter der Seelsorge, des Sozialdienstes und durch Psychologen.

2 Mitarbeiterorientierung

Planung des Personalbedarfs

Der Personalbedarf wird durch die Bundeswehr zentral ermittelt und in Form des Stärken- und Ausrüstungsnachweises und des Organisations- und Stellenplans vorgegeben. Diese regeln sowohl für zivile als auch für militärische Mitarbeiter detailliert u.a. die Qualifikation, die Vergütung und den Dienstgrad. Der Kooperationspartner Ammerland-Klinik ist für die Personalplanung von Infrastrukturbereichen (z.B. Küche, Reinigung, Technischer Dienst etc.) verantwortlich. In 2014 wurde ein Konzept für einen Personalpool in der Pflege erarbeitet.

Personalentwicklung/ Qualifizierung

Die systematische Personalentwicklung ist durch die zentralen Vorgaben der Bundeswehr bzw. des Bundesverteidigungsministeriums geregelt. Demnach erfolgt mit den militärischen Mitarbeitern alle 2 Jahre und mit den zivilen verbeamteten Mitarbeitern in einem Dreijahresintervall ein Beurteilungsgespräch durch den direkten Vorgesetzten. Zudem kann jederzeit ein Mitarbeitergespräch geführt werden. In den dokumentierten Gesprächen wird die weitere Karriere geplant und Ziele des Mitarbeiters besprochen sowie bei zivilen Mitarbeitern ggf. Zielvereinbarungen getroffen. Die Planung der Personalentwicklung und des qualifizierten Einsatzes ist an die Personalbedarfsplanungen der Bundeswehr gekoppelt. Mitarbeiter können im Rahmen der Mitarbeiterbefragung Angaben zur Zufriedenheit mit der Weiterbildung machen.

Einarbeitung von Mitarbeitern

Um ein selbstständiges Arbeiten zügig zu ermöglichen machen wir neue Mitarbeiter zielgerichtet mit ihrem Aufgabengebiet und Arbeitsumfeld vertraut. Alle neuen Mitarbeiter werden zu den monatlichen stattfindenden zentralen Einführungstagen eingeladen und erhalten eine Informationsmappe. Jedem neuen Mitarbeiter wird ein erfahrener und qualifizierter Kollege als Bezugsperson benannt. Dieser führt Gespräche mit dem Mitarbeiter und stellt die Einarbeitung sicher. Dazu wird die Einarbeitung kontinuierlich auf Checklisten dokumentiert. Zudem sind auf den Stationen stationsspezifische Einarbeitungsmappen etabliert und Praxisanleiter tätig. 2013/2014 wurden weitere Mitarbeiter aus der Pflege zum Praxisanleiter ausgebildet.

Ausbildung

Die Ausbildung innerhalb der Bundeswehr ist verbindlich geregelt. Militärische Medizinstudenten werden im Rahmen des Praktischen Jahres, der Famulatur sowie des Krankenpflegepraktikums betreut. Ferner werden in einigen Bereichen des Bundeswehrkrankenhauses Ausbildungen angeboten. Hierzu zählt u.a. die Ausbildung zum (zahn-) medizinischen Fachangestellten oder zum Kaufmann im Gesundheitswesen. Es besteht eine enge Theorie-Praxis-Vernetzung. Alle Auszubildenden, Praktikanten und Studenten werden bei der Einweisung u.a. über Hygiene und Datenschutz informiert. In den Ambulanzen sind Ausbildungsbeauftragte benannt, die die Auszubildenden betreuen und über eine Mentorenausbildung verfügen. Seit 2014 ist das Klinikzentrum akademisches Lehr-

krankenhaus der Medizinischen Hochschule Hannover.

Fort- und Weiterbildung

Zur Gewährleistung einer systematischen Planung sind zwei Dienstposten eines Aus-, Fort- und Weiterbildungsbeauftragten eingerichtet. Diese koordinieren das gesamte Verfahren und nehmen die Fortbildungswünsche der Mitarbeiter auf. Zudem wird der Fortbildungsbedarf in jährlichen Gesprächen mit der Pflegedienstleitung ermittelt. Alle angebotenen Fort- und Weiterbildungen der Bundeswehr werden im Lehrgangskatalog aufgelistet, welcher vom Bundesverteidigungsministerium jährlich herausgegeben wird. Für Fort- und Weiterbildungszwecke werden alle Mitarbeiter dienstlich freigestellt. Zudem kann jeder Mitarbeiter über verschiedene Medien auf Fachliteratur zugreifen, z.B. über unsere Fachbibliothek, über das Intranet und Internet. Rückmeldungen zum Fort- und Weiterbildungsangebot können Mitarbeiter über die Mitarbeiterbefragung abgeben.

Mitarbeiterorientierter Führungsstil

Mit dem Ziel, eine hohe Leistungsbereitschaft unserer Mitarbeiter zu fördern und das Leitbild zu erfüllen, haben wir im Bundeswehrkrankenhaus einen mitarbeiterorientierten Führungsstil umgesetzt. Dieser basiert auf dem gelebten Grundsatz „Fordern und Fördern“. Um die Mitarbeiter zu integrieren und einzubinden, werden in der mitarbeiterorientierten Führung verschiedene Instrumente genutzt. Dazu zählen u.a. Förderkreisprogramme, Leistungsprämien und Übertragung von Verantwortung. Die Führungskräfteentwicklung wird im Rahmen von Führungsseminaren und mehrwöchigen Führungscoachings aktiv gefördert. Zudem werden sowohl Führungskräfte- als auch Mitarbeitergruppen-Coachings umgesetzt.

Geplante und gesetzliche Regelungen zur Arbeitszeit

Die Arbeitszeiten sind so gestaltet, dass die Patientenversorgung rund um die Uhr gewährleistet ist. Die Arbeitszeiten für Soldaten sind in einem zentralen Erlass des Ministeriums geregelt. Für die zivilen Mitarbeiter sind die Regelungen des TVöD umgesetzt. Bei der Dienstplangestaltung werden Mitarbeiterwünsche möglichst beachtet und auch die Rückmeldungen aus der Mitarbeiterbefragung zu Arbeitszeiten werden berücksichtigt. Zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie bieten wir unseren Mitarbeitern eine Vielzahl an Arbeitszeitmodellen und entwickeln bedarfsbezogen neue Modelle. Die Einhaltung der gesetzlichen Arbeitszeiten wird fortlaufend mit Hilfe des elektronischen Zeiterfassungssystems kontrolliert.

Mitarbeiterideen, -wünsche und -beschwerden

In unserem Krankenhaus ist ein kontinuierliches Verbesserungsprogramm der Bundeswehr (KVP) zur Förderung und Umsetzung von konstruktiven Ideen eingerichtet. Mitarbeiter reichen ihre Ideen mittels eines Vordrucks beim KVP-Beauftragten ein, der seinerseits alle Vorschläge in einer bundeswehrweiten Online-Datenbank einstellt und anschließend bewertet. Über die Umsetzung einer Mitarbeiteridee entscheidet der Chefarzt. Zur Motivation erhalten realisierte Ideen eine Anerkennungsprämie. Höchstprämien werden persönlich durch die Bundesministerin für Verteidigung überreicht.

3 Sicherheit

Arbeitsschutz

Um die Sicherheit unserer Mitarbeiter und Patienten zu gewährleisten, halten wir die gesetzlichen Vorgaben zum Arbeitsschutz ein. Dies wird u.a. durch einen Arbeitssicherheitsausschuss, einen externen Betriebsarzt, eine Fachkraft für Arbeitssicherheit sowie verschiedene Beauftragte (z.B. Strahlenschutz) gewährleistet. In allen Bereichen werden jährlich Arbeitsplatzbegehungen durchgeführt und Maßnahmen daraus abgeleitet. Die Meldung, Versorgung und Dokumentation von Arbeitsunfällen erfolgt nach einem standardisierten Verfahren; eine jährliche Unfallstatistik wird geführt. Unsere Mitarbeiter werden nach Anweisung des Chefarztes betriebsärztlich untersucht. Zudem finden Pflichtschulungen zum Arbeitsschutz statt.

Brandschutz

Für das Klinikzentrum liegt ein Brand- und Katastrophenplan vor, der Melde- und Alarmierungswege, Sammelpunkte sowie Sofortmaßnahmen im Brandfall enthält. Das Krankenhaus ist mit aktuellen Flucht- und Rettungswegplänen sowie Brandmeldeanlagen ausgestattet. Die Überprüfung der Brandmeldeanlage, der Löscheinrichtung und des baulichen Brandschutzes erfolgt durch eine externe zertifizierte Firma. Der organisatorische Brandschutz wird im Rahmen der Arbeitsschutzbegehungen des Brandschutzbeauftragten in allen Bereichen überprüft. Die Mitarbeiter nehmen jährlich an einer Pflichtveranstaltung zum Brand- und Katastrophenplan teil. Zudem finden mehrmals jährlich Brandschutzübungen zusammen mit der Feuerwehr statt.

Umweltschutz

Für einen sparsamen und effizienten Umgang mit Ressourcen, haben wir in unserem Krankenhaus ein Umweltmanagementsystem aufgebaut. Für den Umweltschutz im Bundeswehrkrankenhaus ist ein Umweltschutzbeauftragter zuständig. Verschiedene Konzepte (Wasser, Energie) sind erarbeitet um u.a. Wasser- und Energiesparpotenziale zu berücksichtigen. Zudem sind im Intranet Energiespartipps veröffentlicht. Bei der Anschaffung neuer Produkte werden ökologische Anforderungen berücksichtigt. Der Wasser- und Energieverbrauch wird stetig erhoben und jährlich ausgewertet.

Katastrophenschutz

Ein Brand- und Katastrophenschutzplan liegt für das Klinikzentrum vor und ist sowohl an zentralen Stellen als auch im Intranet für alle Mitarbeiter zugänglich. Am Einführungstag werden neue Mitarbeiter über dessen Inhalte informiert. Zusätzlich werden in jährlichen Pflichtveranstaltungen Aspekte des Plans an alle Mitarbeiter vermittelt und vielfältige interne Fortbildungsveranstaltungen zu diesem Thema durchgeführt. Der Offizier vom Krankenhausdienst spielt außerhalb der Regeldienstzeit eine zentrale Rolle, da er u.a. sofort von der Telefonzentrale über eingehende Alarme informiert wird und für die Einleitung erster Maßnahmen verantwortlich ist.

Nichtmedizinische Notfallsituation

Umfassende Regelungen für interne, nichtmedizinische Notfallsituationen sind im Brand- und Katastrophenschutzplan verschriftlicht. Solche Situationen sind u.a. Bombendrohung, Brände oder Ausfall der Stromversorgung. Zu deren Vermeidung werden verschiedene Maßnahmen getroffen, z.B. Notstromaggregate, Notfalltelefone. Zudem sind Rufbereitschaften der Abteilungen Technik und EDV zur ständigen Erreichbarkeit eingerichtet. Der Kenntnisstand der Mitarbeiter wird durch verpflichtende Fortbildungen jährlich gefestigt. Zudem erhalten die Mitarbeiter der gemischt-betriebenen Stationen Deeskalationstrainings.

Schutz des Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung

In unserem Krankenhaus werden zahlreiche Maßnahmen zur Erhöhung der Patientensicherheit getroffen. Hierzu zählen u.a. das Patientenidentifikationsarmband und die Nutzung von Checklisten vor Operationen. Zur weiteren Risikoreduktion dient ebenfalls eine sichere technische Ausstattung, bspw. Handläufe und Notrufmöglichkeiten in Sanitäranlagen. Patienten mit Beaufsichtigungsbedarf werden in der Nähe des Stationsstützpunktes untergebracht. Die pflegerische Personalausstattung auf den Stationen gewährleistet eine adäquate Betreuung der Patienten. Der Umgang mit psychiatrischen Krisen ist ebenfalls definiert. Zudem ist ein Meldesystem für Ereignisse mit Gefährdungspotential (CIRS) etabliert.

Medizinisches Notfallmanagement

Ziel ist es, in unserem Krankenhaus eine zeitnahe medizinische Versorgung von Notfällen zu gewährleisten. Dafür ist im Klinikzentrum ein Notfallmanagement etabliert, sämtliche Dokumente dazu sind im Intranet veröffentlicht. Für eine schnelle Versorgung steht ein Reanimations-Team, welches sich aus qualifizierten Mitarbeitern zusammensetzt, rund um die Uhr bereit. Eine einheitliche Notfallausrüstung ist in allen Bereichen vorhanden und wird durch die Anästhesie des Klinikzentrums halbjährlich geprüft. Alle Mitarbeiter nehmen verpflichtend an Reanimationsschulungen im Zweijahreszyklus teil, dadurch ist eine qualitativ hochwertige Versorgung sichergestellt.

Hygienemanagement

In unserem Krankenhaus ist ein strukturiertes Hygienemanagement eingerichtet. Unsere Hygienefachkraft, drei hygienebeauftragte Ärzte und ein Krankenhaushygieniker sind für die Umsetzung der Hygienebelange verantwortlich und dienen als Ansprechpartner beim Auftreten hygienischer Mängel. Eine Hygienekommission ist etabliert und tagt quartalsweise. Regelungen zur Hygiene finden sich im Hygienehandbuch. Hier wird auch der Meldeweg bei hygienischen Mängeln definiert. Die hygienerelevanten Dokumente sind vollständig im Intranet veröffentlicht und werden alle zwei Jahre aktualisiert. In der Küche wird ein spezielles Hygienekonzept (HACCP-Konzept) für den Umgang mit Lebensmitteln umgesetzt. In den Abteilungen und Bereichen finden jährliche Begehungen durch die Hygienefachkraft sowie durch den Krankenhaushygieniker statt.

Hygienerelevante Daten

Zur Abbildung der aktuellen Hygienesituation und zur Einleitung ggf. notwendiger Verbesserungsmaßnahmen werden hygienerelevante Daten systematisch erfasst und aus-

gewertet. Das Hauptziel ist die Vermeidung nosokomialer Infektionen. Im Hygienehandbuch ist sowohl der interne als auch der externe Meldeweg geregelt. Häufungen und Auffälligkeiten werden im Rahmen von Statistiken (z.B. kumulative Keimresistenzstatistiken) erfasst und den betroffenen Bereichen zur Verfügung gestellt. Die Ergebnisse der Keimresistenzstatistiken werden zudem in der Hygienekommission besprochen und Maßnahmen abgeleitet. Infektionen mit Multiresistenten Erregern werden systematisch im Rahmen des Qualitätssiegels EurSafety erfasst.

Infektionsmanagement

Hygienesichernde Maßnahmen in unserem Krankenhaus zielen darauf ab, dem Auftreten von hygienischen Mängeln vorzubeugen und Patienten, Besucher und Mitarbeiter vor Infektionen bestmöglich zu schützen. Dafür stehen zusätzlich zwei Infektiologen sowie ein Tropenmediziner zur Verfügung. Maßnahmen und Vorgaben werden u.a. im Hygienehandbuch und im Infektionsalarmplan beschrieben, welche über das Intranet zugänglich sind. Als eine Maßnahme zur Verbesserung der Händedesinfektion nimmt das Krankenhaus an der Aktion „Saubere Hände“ teil. Zudem werden Mitarbeiterschulungen zu besonderen, aktuellen Themen angeboten. Zur systematischen Erfassung von Infektionen werden Screenings durchgeführt (z.B. MRSA-Screening). Halbjährliche Kontrollen der Wasserversorgung gewähren eine frühzeitige Erkennung potenzieller infektiöser Fehlentwicklungen. Als Bestätigung der Leistungen erhielt das Krankenhaus in 2013 das Qualitätssiegel von EurSafety.

Arzneimittel

Die Arzneimittelversorgung und die Bereitstellung von Arzneimitteln durch die Bundeswehr Apotheke sowie die hausinterne Außenstelle sind jederzeit sichergestellt. Für den Bestellvorgang sind Bestellformulare im Intranet hinterlegt. Eine Arzneimittelkommission ist für die kontinuierliche Überprüfung und Aktualisierung der Arzneimittelliste mit den am häufigsten bestellten Medikamenten verantwortlich. Die Lagerung, die Haltbarkeit und die Dokumentation der Arzneimittel werden halbjährlich durch Begehungen der Apotheke kontrolliert und protokolliert.

Blutkomponenten und Plasmaderivate

Das Qualitätsmanagementhandbuch Transfusionsmedizin enthält sämtliche Regelungen zum Einsatz von Eigen- und Fremdblut. Zusätzlich ist ein Merkblatt zur "Anwendung von Blut und Blutprodukten/ Transfusion" erstellt und im Intranet verfügbar. Dadurch wird ein sicherer Umgang mit Blutkomponenten und Plasmaderivaten im Krankenhaus gewährleistet. Neben dem Transfusionsverantwortlichen sind für alle Abteilungen Transfusionsbeauftragte benannt. Eine Transfusionskommission tagt zweimal jährlich. Zur Nachvollziehbarkeit wird der Einsatz von Blut und Blutprodukten dokumentiert. Für unerwünschte Ereignissen ist ein standardisierter Meldeweg vorgeschrieben. Der Umgang mit Blutkomponenten und Plasmaderivaten wird jährlich kontrolliert.

Medizinprodukte

Der Umgang mit Medizinprodukten und deren Beschaffung ist klar geregelt. Medizinprodukte- und Materialbeauftragte sind benannt und bilden die Schnittstelle zwischen Medizin und Technik. Sie fungieren als Ansprechpartner für die Mitarbeiter beim Umgang mit

Medizinprodukten. Die Ersteinweisung der beauftragten Personen erfolgt durch den Hersteller. Im Krankenhaus liegt ein Bestandsverzeichnis vor, das die im Haus befindlichen technischen Medizinprodukte beinhaltet. Die vorgeschriebenen mess- und sicherheitstechnischen Kontrollen sowie die Prüfungen von elektrischen Anlagen werden durchgeführt und dokumentiert.

4 Informations- und Kommunikationswesen

Aufbau und Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie

Um einen schnellen und sicheren Austausch von Informationen für alle Mitarbeiter zu jeder Zeit zu ermöglichen, sind alle Bereiche in unserem Krankenhaus an ein IT-System angeschlossen. Als Teil der Unternehmensstrategie sind für die Informationstechnologie verschiedene Regelungen erarbeitet. Für ein papierloses Arbeiten wird im gesamten Klinikzentrum eine elektronische Patientenakte geführt. Der Datenschutz ist durch die Vergabe von Zugriffs- und Zugangsberechtigungen anhand von Nutzungs- und Berechtigungskonzepten gesichert. Interne Ausfallkonzepte gewährleisten die Sicherung der IT-Systeme. Alle Mitarbeiter erhalten bei Neueinstellung eine EDV-Schulung, zusätzlich werden E-Learning Kurse angeboten.

Regelungen zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Die gesamte Patientendokumentation im Bundeswehrkrankenhaus erfolgt elektronisch. Dazu haben alle Bereiche moderne Computer mit Zugang zum Krankenhausinformationssystem. Die Stationen sind zusätzlich mit W-LAN sowie mit modernen Visitenwagen inklusive PC und Laptops ausgestattet. Somit können berechtigte Mitarbeiter zu jeder Zeit relevante Informationen abrufen und direkt am Patienten neue Dokumentationen vornehmen. Das Dokumentationskonzept enthält hausinterne Regelungen zu u.a. Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten. Die Vollständigkeit der Dokumentation wird durch die Mitarbeiter des Medizincontrollings überprüft und auch in internen Audits kontrolliert.

Verfügbarkeit von Patientendaten

Die zeitnahe und vollständige Verfügbarkeit relevanter Patientendaten für die an der Behandlung beteiligten Berufsgruppen ist durch unser Krankenhausinformationssystem rund um die Uhr gewährleistet. Sämtliche papiergestützte Dokumente (z.B. Vorbefunde) werden umgehend eingescannt und der entsprechenden digitalen Patientenakte zugeordnet. Der Zugriff ist durch ein funktionsorientiertes Rollenbegriffungskonzept geregelt. Das Bundeswehrkrankenhaus verfügt zudem über ein Zentralarchiv, in dem die papierbasierten Aufklärungsbögen aufbewahrt werden.

Information der Krankenhausleitung

Der Chefarzt erhält als Krankenhausführung kontinuierlich Informationen über relevante interne Vorgänge und Ereignisse. Dafür sind Strukturen zur effektiven Informationsweiterleitung, wie das reguläre Berichtswesen und das Meldeverfahren der Bundeswehr, etabliert. Als weitere Verfahren zur Berichtserstattung werden u.a. Befragungen, Beschwerden, das betriebliche Vorschlagswesen sowie Gremien genutzt. Der Chefarzt ist bei Fragestellung jeglicher Art u.a. über den Dienstweg und durch ein direktes Vorspracherecht erreichbar. Zusätzlich können die halbjährlichen Personalversammlungen zum Austausch mit dem Chefarzt genutzt werden.

Informationsweitergabe (intern/ extern)

Die interne und externe Informationsweitergabe ist durch umfassende Regelungen zur Informations- und Kommunikationsstruktur sichergestellt. Unsere Mitarbeiter erhalten über verschiedene Wege (z.B. Chefarztweisungen, E-Mail Verteiler, Besprechungen) Informationen über Ziele und Projektfortschritte. Zur Information unsere Patienten sowie deren Angehörige werden verschiedene Informationswege genutzt, u.a. unsere Homepage, Flyer, Broschüren, Tag der offenen Tür und diverse Vorträge. In Konferenzen sowie medizinischen Veranstaltungen und Fortbildungen werden Kooperationspartner und niedergelassene Ärzte informiert.

Organisation und Service

Zentrale Auskunftsstelle des Klinikzentrums ist die Pforte, welche rund um die Uhr besetzt ist. Zusätzlich betreiben wir eine Telefonzentrale. Die Mitarbeiter geben Auskunft und Hilfestellungen. Dazu haben die Mitarbeiter der Pforte über das EDV-System Zugriff auf relevante Informationen. Sie nehmen regelmäßig an Schulungen u.a. zu Servicefragen, Erste-Hilfe und Datenschutz teil. Die Wahrung des Datenschutzes und der Intimsphäre ist auch durch eine entsprechende Ausstattung (u.a. Diskretionsbereich) gewährleistet.

Regelungen zum Datenschutz

Der Schutz personenbezogener Daten vor unberechtigtem Zugriff besitzt eine hohe Bedeutung im Krankenhaus. Ein Verantwortlicher für den Datenschutz und der administrative Datenschutzbeauftragte stellen die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften sicher. Alle Mitarbeiter werden über die Bestimmungen des Datenschutzes informiert und nehmen jährlich verpflichtend an einer Schulung dazu teil. Zur Umsetzung der Wahrung des Datenschutzes und der Privatsphäre im Krankenhausalltag finden u.a. vertrauliche Gespräche mit Patienten in separaten Räumen statt.

5 Führung

Vision, Philosophie und Leitbild

Das Leitbild des Bundeswehrkrankenhauses Westerstede ist die Grundlage für das Handeln unserer Mitarbeiter und soll zur Bildung einer einheitlichen Philosophie im Sinne eines gemeinsamen Selbstverständnisses beitragen. Das Leitbild wurde in einer interdisziplinären und fachübergreifenden Projektgruppe erarbeitet. Es hängt am Haupteingang des Bundeswehrkrankenhauses und beim Übergang zur Ammerland-Klinik aus und wird allen Mitarbeitern ausgeteilt. Die Umsetzung des Leitbildes ist über die strategische Zielplanung des Bundeswehrkrankenhauses gewährleistet.

Durchführung vertrauensbildender und -fördernder Maßnahmen

In unserem Leitbild sind vertrauensbildende und -fördernde Maßnahmen verankert. Diese werden als Ausdruck der Wertschätzung sowie zur Erhöhung der Zufriedenheit durchgeführt. So fördern gemeinsame Veranstaltungen (z.B. Weihnachtsfeier, Ausflüge, Seminare) den Teamgedanken und die Identifikation mit unserem Krankenhaus. Zu weiteren Maßnahmen zählen neben Rückkehrgesprächen u.a. günstiger Wohnraum, familienfreundliche Arbeitszeiten, Gesundheitsförderungsprogramme und Belegungsrechte in umliegenden Kindergärten. Im Dezember 2014 erhielt das Krankenhaus das Zertifikat „berufundfamilie“.

Ethische und kulturelle Aufgaben sowie weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse

In unserem klinischen Alltag werden auch ethische Fragestellungen berücksichtigt. Dazu ist ein besonders qualifiziertes, berufsübergreifendes und interdisziplinäres Ethik-Komitee im Krankenhaus etabliert. Dieses kann über das Ethiktelefon rund um die Uhr kontaktiert und in die Behandlung mit einbezogen werden. Zur Berücksichtigung von kulturellen und religiösen Bedürfnissen sind zahlreiche Maßnahmen umgesetzt, z.B. Erfüllung verschiedener Essenswünsche, Kontakt zu einem katholischen und einem evangelischen (Militär-)Seelsorger. In den letzten drei Jahren wurden syrische und libysche Bürgerkriegsopfer aufgenommen und behandelt.

Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung

Die drei großen Zielrichtungen sind die Sicherung von Auslandseinsätzen mit qualifiziertem Personal, die umfassende medizinische Versorgung und die Übernahme der Verantwortung in der Region. Zur Erreichung dieser Zielrichtungen legt das Krankenhaus die jeweiligen Maßnahmen fest und misst die Erreichung mittels verschiedener Kennzahlen. Gemäß dem Wirtschaftlichkeits- und Sparsamkeitsgebot der Bundeshaushaltsordnung sind wir zum sparsamen Umgang mit Haushaltsmitteln verpflichtet. Als monetäre Frühwarnindikatoren werden u.a. leistungsrelevante Kennzahlen auf Abteilungsebene erhoben und ausgewertet. Ende 2013 fand eine Strategiekonferenz statt, aus der wichtige Projekte resultierten.

Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

Das Bundeswehrkrankenhaus Westerstede ist im Rahmen der Kooperation mit der angrenzenden Ammerland-Klinik seit 2008 ein Modellprojekt für die Kooperation zwischen militärischem und zivilem Bereich. Zudem sind Verträge mit niedergelassenen Ärzten und Krankenhausträgern geschlossen. Die Auswahl der vertraglichen Kooperationspartner erfolgt strukturiert nach wehrmedizinischen Gesichtspunkten. Ferner ergreifen wir zahlreiche Maßnahmen zur Bereitstellung attraktiver Arbeitsplätze. Die gesellschaftliche Verantwortung wird durch diverse Aktivitäten umgesetzt, z.B. die Ausbildung von Ärzten und Pflegepersonal in Militärkrankenhäusern in Ägypten und Georgien oder die Versorgung von Verletzten aus Krisengebieten im Auftrag der Regierung.

Festlegung einer Organisationsstruktur

Ein Organigramm bildet die Organisationsstruktur des Krankenhauses ab. Dieses ist im Intra- und Internet für Mitarbeiter und die Öffentlichkeit einsehbar. Eine Aktualisierung erfolgt durch die Abteilung Controlling/ QM. Ansprechpartner sind für Patienten, Mitarbeiter sowie externe Partner eindeutig definiert und u.a. auf der Übersichtstafel im Eingangsbereich, im Internet/ Intranet und in Aushängen in den Bereichen aufgelistet. Mitarbeiter können die Organisationsstruktur im Rahmen der Mitarbeiterbefragung bewerten.

Effektivität und Effizienz der Arbeitsweise der Führungsgremien

Im Bundeswehrkrankenhaus sind verschiedene Führungsgremien etabliert, deren zielgerichtete Arbeit durch Satzungen oder Geschäftsordnungen geregelt sind. Hierzu gehören der Kooperationsrat, der Lenkungsausschuss, die Abteilungsleiter-, Stationsleiter- und Stabsbesprechungen sowie die Hygienekommission, die Arbeitsschutzsitzungen und die OP-Managementbesprechung. Die Protokolle der Sitzungen gehen den Mitgliedern zu. Die Ergebnisse der Gremien werden abteilungsintern im Rahmen von Besprechungen an die Mitarbeiter kommuniziert.

Innovation und Wissensmanagement

In unserem Krankenhaus werden Innovationen meist in einem konstruktiven Austausch zwischen dem Chefarzt und den jeweiligen Abteilungen sowie durch die Innerbetriebliche Fortbildung vorangetrieben. Unsere Mitarbeiter können neue Ideen und Verbesserungsvorschläge über das innerbetriebliche Vorschlagswesen einbringen. Neben den umfassenden Aus-, Fort- und Weiterbildungen und Fachveranstaltungen werden das Intranet und unsere hauseigene Bibliothek mit umfassender Fachliteratur als zentrale Instrumente zur Förderung des Wissensmanagement genutzt.

Externe Kommunikation

Zur Information von Patienten, Angehörigen und Einweisern über das Leistungsspektrum unseres Krankenhauses haben wir eine bündige und effektive Öffentlichkeitsarbeit. Dazu ist ein Beauftragter für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit benannt und für die Kontaktpflege mit den lokalen und regionalen Medienvertretern zuständig. Zudem haben wir zahlreiche Maßnahmen umgesetzt. Hierzu zählen u.a. Informationsbroschüren des Hauses und Flyer der einzelnen Abteilungen. Des Weiteren bieten wir zahlreiche (Fort-

bildungs-) Veranstaltungen für die allgemeine und Fach-Öffentlichkeit an und trainieren Bundeswehrangehörige für humanitäre Einsätze.

Aufbau und Entwicklung eines Risikomanagementsystems

Im Bundeswehrkrankenhaus Westerstede ist ein effektives Risikomanagement etabliert. Dafür werden im Rahmen unserer umfassenden Risikoanalyse Risiken identifiziert, hinsichtlich ihrer Eintritts- und Entdeckungswahrscheinlichkeit bewertet und daraus notwendige Maßnahmen abgeleitet. Instrumente des Risikomanagement sind u.a. ein Risikokatalog, klinische Fallbesprechungen, das Beschwerdemanagement, ein Meldesystem für Beinahe-Vorkommnisse (CIRS) sowie ein nichtmedizinisches Risikomanagementinstrument der Bundeswehr.

6 Qualitätsmanagement

Organisation

Ziel ist es, das etablierte Qualitätsmanagement-System im Bundeswehrkrankenhaus Westerstede im Sinne einer kontinuierlichen Verbesserung weiter zu entwickeln. Für das Qualitätsmanagement ist der Chefarzt und die Abteilung Controlling/ QM unter der Leitung des Qualitätsmanagementbeauftragten verantwortlich. Es werden verschiedene Methoden angewandt (u.a. Projekt- und Prozessmanagement, Qualitätszirkel, Audits, Befragungen). Ein Austausch über Best-Practices des Qualitätsmanagements und aktuelle Themen findet im Verbund der Bundeswehrkrankenhäuser statt.

Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung

Es ist ein Prozessmodell mit den Kern-, Unterstützungs- und Führungsprozessen entwickelt. Zur Optimierung von Prozessen werden Arbeitsaufträge oder Projektgruppen abgeleitet. Die beiden Kernprozesse "Patientenversorgung" und "Aus-/ Weiterbildung, Einsatz" sind bereits ausgearbeitet und in einer Prozesslandkarte dargestellt. Weitere identifizierte und optimierte Prozesse sind u.a. das Belegungsmanagement, das Polytraumamanagement und die Optimierung des Beschwerdemanagements. Zum Prozessmanagement werden verschiedene Instrumente genutzt (z.B. Krankenhausinformationssystem, Audits, Projektmanagement).

Patientenbefragung

Zur Aufdeckung von Verbesserungspotentialen und für eine hohe Behandlungsqualität werden eine laufende Patientenbefragung stationärer und ambulanter Patienten durch die Abteilung Controlling/ QM sowie eine Befragung der Patienten des Endoprothetikzentrums durchgeführt und systematisch ausgewertet. Die bundeswehrweite Vereinheitlichung der Fragebögen 2012 ermöglicht eine vergleichende Auswertung der Ergebnisse zwischen den Häusern. Datenschutz, Anonymität und Validität der Ergebnisse sind stets gewährleistet. Die Ergebnisse der Patientenbefragung werden in den Abteilungs- bzw. Stationsbesprechungen vorgestellt.

Befragung externer Einrichtungen

Zur Verbesserung der Zusammenarbeit mit externen Einrichtungen und um die Wahrnehmung von außen zu erfassen, führen wir alle drei Jahre eine Befragung mit Einweiskern und externen Einrichtungen durch. Zudem befragen wir Rettungsdienste. Die gewonnenen Ergebnisse werden für Verbesserungsmaßnahmen genutzt. So wurden z.B. aufgrund der Rettungsdienstbefragung Mitarbeiterschulungen zur Kundenorientierung durchgeführt.

Mitarbeiterbefragung

Wir führen Mitarbeiterbefragungen durch, um die Zufriedenheit hinsichtlich spezifischer Themen der täglichen Arbeit zu erfassen und konkrete Verbesserungspotenziale aufzudecken. Die Personalvertretung ist bei allen Mitarbeiterbefragungen eingebunden, die Anonymität der Befragten und die Einhaltung des Datenschutzes sind jederzeit gewähr-

leistet. Die Ergebnisse werden systematisch ausgewertet und an die Mitarbeiter u.a. über das Intranet und QM-Mitteilungen kommuniziert. Bei einer externen Mitarbeiterbefragung zur Arbeitgeberattraktivität des Sanitätsdienstes 2013 schnitt unser Krankenhaus deutlich besser ab als die verglichenen Krankenhäuser.

Umgang mit Wünschen und Beschwerden

Unser strukturiertes Beschwerdemanagement kann von Patienten, Angehörigen und Einweisern genutzt werden. Wir begreifen Beschwerden als Chance, Potenziale in unserem Krankenhaus aufzudecken und Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten. Ziel ist es, die Zufriedenheit unserer Patienten stetig zu erhöhen und Folgebeschwerden zu verhindern. Als Ansprechpartner stehen die betreffenden ärztlichen Leiter/ Mitarbeiter, der Qualitätsmanagementbeauftragte und eine Mitarbeiterin aus dem Controlling/ QM zur Verfügung. Der Beschwerdeführer erhält über Eingang und Ergebnis der Beschwerde Rückmeldung. Aus den 2013/ 2014 eingegangenen Beschwerden wurden bspw. Mitarbeiterschulungen zur Patientenkommunikation abgeleitet.

Erhebung und Nutzung von qualitätsrelevanten Daten

Im Bundeswehrkrankenhaus Westerstede werden qualitätsrelevante Daten erhoben und systematisch ausgewertet. Dazu gehören u.a. Infektionsstatistiken, OP-Daten, Sturzquoten, Wartezeitenanalysen und Leistungsstatistiken. Weitere Daten werden im Rahmen des Belegungsmanagements erhoben. Die beteiligten Mitarbeiter und die Gremien bewerten und analysieren die jeweiligen Daten und leiten ggf. Maßnahmen zur Verbesserung ab.

Methodik und Verfahren der vergleichenden bzw. externen Qualitätssicherung

Wir nehmen an der gesetzlich verpflichtenden externen Qualitätssicherung teil. Dafür ist ein Arzt aus der Unfallchirurgie als übergeordneter Beauftragter für die Qualitätssicherung benannt, der von einem weiteren Beauftragten unterstützt wird. Die Beauftragten bereiten die Daten der Qualitätssicherung für die abteilungsinterne Präsentation auf und schlagen ggf. Verbesserungsansätze vor. Zudem veröffentlicht das Krankenhaus die Ergebnisse im Rahmen des gesetzlichen Qualitätsberichts.