



KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2009/2 für Krankenhäuser

Krankenhaus:	Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe
Institutionskennzeichen:	261110049
Anschrift:	Kladower Damm 221 14089 Berlin
Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer:	2014-0045 KHVB
durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:	DQS GmbH, Frankfurt am Main
Gültig vom:	18.07.2014
bis:	17.07.2017

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kategorien	6
1 Patientenorientierung	7
2 Mitarbeiterorientierung	12
3 Sicherheit	14
4 Informations- und Kommunikationswesen	17
5 Führung	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 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), der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR) und der Hartmannbund – Verband der Ärzte in Deutschland e. V. (HB). Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet.

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

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

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

- die Patientenorientierung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- die Sicherheit,
- das 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.

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

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

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

Wir freuen uns, dass das **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 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

Dr. med. M. Vogt

Für den Hartmannbund

Vorwort der Einrichtung

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

Rudolf Steiner

Das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe ist ein Akutkrankenhaus mit 319 Betten in den Abteilungen Innere Medizin, Geriatrie, Chirurgie, Psychosomatische Medizin, Frauenheilkunde und Geburtshilfe.

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. Dieses Angebot 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 Heilerhythmie und die Rhythmische Massage. Diese aus der Anthroposophie entwickelten Therapien sind darauf angelegt, die salutogenen Kräfte 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

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.

Bei der Planung des Krankenhausaufenthalts stimmen wir uns mit unseren Patientinnen und Patienten und den einweisenden Ärztinnen und Ärzten eng ab. Die Aufnahmeplanung orientiert sich an dem Grund für den Sie uns aufsuchen. Das ist wichtig, weil am Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe ganz unterschiedliche Leistungen angeboten werden. 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.

Informationsmaterial zu den Leistungen des Gemeinschaftskrankenhauses Havelhöhe können telefonisch oder über das Internet unter www.havelhoehe.de angefordert werden. Viele Angebote und die Ansprechpartner sind auch auf der Internetseite bereits ausführlich dargestellt.

Besondere Planungen und Vorgehensweisen im Vorfeld des Aufenthaltes gibt es zum Beispiel für unser psychosomatisches Angebot und für die Schmerztherapie.

Leitlinien

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 Rudolf Steiners zu ergänzen. Der Nachweis, dass die medizinischen Leistungen am Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe 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.

AnthroMed wurde im Jahr 2007 von 9 anthroposophischen Kliniken gegründet. AnthroMed hat einen Zertifizierungsprozess entwickelt, der zur Nutzung der registrierten Marke AnthroMed berechtigt. Die Zertifizierung fördert die anthroposophische Orientierung der patientenorientierten Prozesse im Krankenhaus, zum Beispiel durch Vorgaben zur Fort- und Weiterbildung in den Bereichen Pflege, Ärzte und Therapeuten. Weitere Informationen: www.anthromed.net

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.

Jede Patientin und jeder Patient erhält 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. Das Faltblatt enthält zum Beispiel auch eine Angabe, an wen sich Patienten wenden können, wenn sie Fragen zum Thema Patientenverfügungen haben. Ihre Patientenverfügung werden wir respektieren und beachten.

Service, Essen und Trinken

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. Dies trifft auch auf das Essen zu, das wir anbieten. Viele Bestandteile des Essens sind „Bio“ – zum Beispiel das Brot. Wir arbeiten daran, den Bio-Anteil weiter zu erhöhen. 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.

Bei unserem Versuch, Ihnen den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten, werden wir von ehrenamtlichen Mitarbeitenden unterstützt. Die Angebote der Ehrenamtsgruppe sind in einem Faltblatt dargelegt, zum Beispiel die Erledigung kleiner Besorgungen, gemeinsame Spaziergänge, Vorlesen oder auch Ihnen Zuhören.

Kooperationen

Zur gezielten Ergänzung unseres Leistungsangebots arbeiten wir mit besonders qualifizierten Expertinnen und Experten sowie anerkannten Institutionen außerhalb des Gemeinschaftskrankenhauses Havelhöhe zusammen. Insbesondere im Onkologischen Zentrum mit seinen Behandlungsschwerpunkten in den Bereichen Darmkrebs, Brustkrebs und Lungenkrebs führt diese Zusammenarbeit dazu, dass besondere Kompetenzen jederzeit für unsere Patientinnen und Patienten zur Verfügung stehen. Wir fördern auch die Selbsthilfe durch Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen, zum Beispiel

- mit der DCCV (Deutsche Crohn- und Colitis-Vereinigung): gemeinsame Veranstaltung von Arzt-Patienten-Seminaren.
- mit der Patientenorganisation Lungenemphysem-COPD Deutschland: Gemeinsame Durchführung des Lungentags
- mit der Deutsche ILCO - Selbsthilfeorganisation für Stomaträger und Menschen mit Darmkrebs: vertraglich geregelte Zusammenarbeit
- mit einer Gruppe der Anonymen Alkoholiker im Rahmen der qualifizierten Alkoholentgiftung
- mit der SEKIS (Selbsthilfe Kontakt- und Informationsstelle Berlin)
- mit Selbsthilfegruppen für Brustkrebspatientinnen

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 jederzeit hoch qualifizierte Ärztinnen und Ärzte verfügbar. Die Auswertungen des Berliner Herzinfarktregisters zeigen, dass die Zeitziele der Fachgesellschaften in der Ersten Hilfe eingehalten werden.

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 statt. Eine 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.

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 und Behandlungsplanung

Für die häufigsten am Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe behandelten Krankheiten, haben die Ärztinnen und Ärzte, die Pflegenden und die Mitarbeitenden der Therapien gemeinsam schriftliche Pläne entwickelt, die die übliche Vorgehensweise beschreiben. Durch die genaue Definition des „Üblichen“ wird Raum für gezieltes Eingehen auf Besonderheiten eines Patienten gegeben. Dies ist erforderlich, wenn wir die ergänzenden Angebote, wie Heileurythmie, rhythmische Massage, die Atemtherapie und Kunsttherapien (Maltherapie, Musiktherapie, Plastizieren) dort zum Einsatz bringen möchten, wo sie am wirkungsvollsten sind.

Therapeutische Prozesse

Behandlung, Pflege und Therapie im Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe 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 Verfahren

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 Aktionsbündnis-

ses Patientensicherheit e.V. hinsichtlich der frühzeitigen Markierung der zu operierenden Seite oder auch der Empfehlung zum Einsatz sogenannter Patientenarmbänder gefolgt. Für den OP gibt es eine eigene Hygiene-Ordnung. Die qualifizierte personelle Besetzung des OP ist über einen Dienstplan geregelt. Alle Mitarbeitenden, 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. Beispiele:

- In der Psychosomatik ist im Wochenplan festgelegt, an welchen Tagen Patientinnen und Patienten visitiert werden. Der Wochenplan stellt sicher, dass einmal pro Woche auch ein Kontakt von Ober- oder Leitender Ärztin zur Patientin beziehungsweise zum Patienten gewährleistet ist.
- In der Gynäkologie hängt die Visitenregelung (Zeitfenster, Tag der Visite der Leitenden Ärztin) für alle Patientinnen sichtbar aus. Die Visiten werden durch die Pflegenden begleitet.
- In der Diabetologie finden wöchentlich gemeinsame Visiten der Oberärztin der Chirurgie, des Oberarztes der Diabetologie, einer Wundschwester und eines orthopädischen Schuhmachers statt.
- Die Operateure visitieren am Abend nach der OP ihre Patientinnen und Patienten.

Teilstationäre, prästationäre und poststationäre Angebote

Im Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe gibt es kein teilstationäres Angebot.

Die Vorgespräche mit den Patienten der Psychosomatik sind prästationäre Leistungen des Gemeinschaftskrankenhauses Havelhöhe. Nach dem ersten Telefonat wird zunächst der Fragebogen zur stationären Behandlung übermittelt.

Bei einigen operativen Eingriffen, in der Bronchoskopie, der Gastroenterologie und für Herzkatheter-Patienten erfolgt eine prästationäre Aufnahme zur Durchführung von Diagnostik und Aufklärung.

Poststationäre Leistungen gibt es im Bereich der Psychosomatik. Teilweise werden nach dem stationären Aufenthalt weiterhin psychotherapeutische Gespräche, Plastizieren, die Teilnahme an Bewegungsgruppen, Heileurythmie etc. angeboten.

Die psychoedukative Gruppe ist für prästationäre und poststationäre Patienten offen.

Entlassung

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 Alkoholzug, in der Psychosomatik und für Patientinnen und Patienten, die im Schilddrüsenzentrum operiert werden.

Durch die Etablierung des Onkologischen Zentrums werden die besonderen Strukturen, die für die Patientinnen und Patienten der Organkrebszentren aufgebaut wurden, für alle onkologischen Patientinnen und Patienten verfügbar gemacht.

Kontinuierliche Weiterbetreuung

Wenn nach dem stationären Aufenthalt eine ambulante oder stationäre Weiterversorgung erforderlich ist, kümmern sich unsere Expertinnen des Sozialdienstes und der Überleitungspflege um die Koordinierung der Vorgehensweise und die Information der Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörigen. Für die sozialdienstlichen Tätigkeiten in der Psychosomatik, insbesondere im Entzug illegaler Drogen, sind zwei Sozialarbeiterinnen zuständig.

Umgang mit sterbenden Patienten

Für die Berücksichtigung der besonderen Bedürfnisse palliativer Patienten steht im Zentrum für Schmerztherapie und Palliativmedizin 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. Alle Mitarbeitenden des therapeutischen Teams sind für den sterbenden Menschen und dessen Angehörige für alle 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 Behältnisse für Kerzen und Blumen angeboten. Im Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe ist das Aufbahren von verstorbenen Menschen möglich. Die Angehörigen werden in die Abläufe intensiv eingebunden - entsprechend der 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

Planung des Personalbedarfs

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 und Qualifizierung

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 bereitgestellt. 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 von Mitarbeitern

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 perfekt 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 zu Recht finden 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

Das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe ist zusammen mit 10 anderen Krankenhäusern Mitgliedskrankenhaus der Wannsee-Schule. Die Wannsee-Schule ist nach DIN 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 im Jahr 2013 begonnene Ausbildungsinitiative Anthroposophische Medizin Havelhöhe hat zum Ziel, ärztlichen Kolleginnen und Kollegen die Möglichkeit zu geben, sich in die Anthroposophische Medizin einzuarbeiten.

Fort- und Weiterbildung

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 viele 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. Zum Beispiel in den Krebszentren des Gemeinschaftskrankenhauses Havelhöhe.

Mitarbeiterorientierter Führungsstil

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.

Geplante und gesetzliche Regelungen zur Arbeitszeit

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). Im ärztlichen und pflegerischen Bereich sind Mitarbeitende benannt, die für die Dienstplanung zuständig sind. In der Verwaltung gibt es eine Gleitzeitregelung.

Mitarbeiterideen, -wünsche und -beschwerden

Das Aufgreifen von Ideen der Mitarbeitenden gehört zum Selbstverständnis eines selbstverwaltenden Krankenhauses. Über die Struktur der Verantwortungskreise steht allen 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

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.

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. Seit etwa 15 Jahren beziehen wir ausschließlich Strom aus zertifizierten regenerativen Quellen. Die Überwachung der Ziele bezüglich des Verbrauchs von Strom, Gas, Wasser und Abwasser haben wir an eine externe Firma gegeben. Diese Firma hat eine Garantieerklärung abgegeben, dass weitere Einsparungen wirtschaftlich erreicht werden können. Die Vergütung der externen Firma orientiert sich daran, dass die vereinbarten Ziele erreicht werden. Dies fördert das Engagement von beiden Seiten zum Wohle der Umwelt.

Durch den hohen Einsatz unbelasteter Lebensmittel in der Speiserversorgung (Brot, Gemüse, teilweise Fleisch, Milchprodukte und Eier - ca. 25 Prozent aller Lebensmittel) sorgt das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe dafür, dass weniger Düngemittel und Pestizide in die Umwelt eingebracht werden.

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.

Nichtmedizinische Notfallsituationen

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.

Schutz des Patienten vor 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 vorgehaltene Notfallausrüstung (Notfallkoffer, Sauerstoffflaschen, Defibrillatoren, etc.).

Hygienemanagement

Am Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe sind eine Krankenhaushygienikerin, ein hygienebeauftragter Arzt und eine Hygienefachkraft 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.

Hygienerelevante Daten

Das Gesetz zur Verhütung und Bekämpfung von Infektionskrankheiten beim Menschen (kurz: Infektionsschutzgesetz) wird eingehalten. Die Krankenhaushygienikerin führt die geforderten Erhebungen und Auswertungen durch. Das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe beteiligt sich vielfältig an externen Vergleichen und nimmt zum Beispiel an der „Aktion Saubere Hände“ teil.

Im November 2013 wurde das GKH 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 festgelegte Standardhygiene bei allen Patienten und durch alle mit dem Patienten in Kontakt kommenden Mitarbeiter, die frühzeitige Untersuchung von Risiko-Patienten auf multi-resistente Keime, das sorgfältige Umgehen mit Patienten, die mit resistenten Keimen besiedelt sind, das Antibiotika-Management sowie die regelmäßigen Schulungs- und Präventionsmaßnahmen für die Mitarbeiter des Krankenhauses.

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 schriftliche Regelungen – die sogenannten Hygienepläne. Die Hygienepläne werden von der Hygienefachkraft laufend weiterentwickelt und bezüglich der Einhaltung regelmäßig überprüft.

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.

Blutkomponenten und Plasmaderivate

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 gemäß den gesetzlichen Regelungen zweimal im Jahr.

Medizinprodukte

Medizinprodukte sind Gegenstände, die bei der Untersuchung oder der Behandlung eingesetzt werden, die aber kein Arzneimittel sind. Ein Beatmungsgerät ist genauso ein Medizinprodukt wie eine Mullbinde. Die Wartung der technischen Medizinprodukte ist an eine hierauf spezialisierte externe Fachfirma, die nach DIN ISO zertifiziert ist, 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.

4 Informations- und Kommunikationswesen

Aufbau und Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie

Die ärztliche und pflegerische Dokumentation erfolgt in wesentlichen Teilen bereits 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 allen 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. Bezüglich der verbliebenen papiergebundenen Dokumentation gibt es das Ziel, auch diese sobald wie möglich umzustellen.

Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Die Regelungen 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, damit einer Zertifizierung der Krebszentren des Gemeinschaftskrankenhauses Havelhöhe nichts entgegen steht. 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 von Patientendaten

Die Datenbanken mit den Patientendaten befinden sich auf dem Gelände des Gemeinschaftskrankenhauses Havelhöhe in der Obhut unserer EDV-Experten. Auch die 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 zur Verfügung stehen.

Information der Krankenhausleitung

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. Der Geschäftsführer des Gemeinschaftskrankenhauses Havelhöhe erhält wichtige Informationen zum Beispiel durch die Mitgliedschaft im Vorstand der Berliner Krankenhausgesellschaft. Der ärztliche Leiter ist durch die Mitgliedschaft in der Fachgruppe Medizin der Deutschen Krankenhausgesellschaft gut über aktuelle Entwicklungen informiert. Zu vielen internen Abläufen gibt es ein regelmäßiges Berichtswesen an die Geschäftsführung.

Informationsweitergabe (intern/extern)

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 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit am Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe wird durch die Referentin der Geschäftsführung koordiniert.

Organisation und Service

Der 2012 völlig neu gestaltete Empfang ist 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.

Regelungen zum 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 jederzeit nachschlagen. Die Teilnahme an Datenschutzs Schulungen ist für die Mitarbeitenden verpflichtend.

5 Führung

Vision, Philosophie und 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 alle 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."

Durchführung vertrauensbildender und -fördernder Maßnahmen

Damit sich die Mitarbeitenden auf die Gültigkeit wertebildender Vorgaben verlassen können, sind diese schriftlich fixiert und krankenhausintern veröffentlicht. Dies betrifft zum Beispiel das Leitbild, das gewünschte Führungsverhalten und das Konzept, das den Mitarbeitergesprächen zu Grunde liegt. Ebenso sind wichtige Gesetze wie das Allgemeine Gleichstellungsgesetz allgemein zugänglich. Ansprechpartner wie zum Beispiel der Schwerbehindertenbeauftragte sind benannt. Mit dem Betriebsrat finden Monatsgespräche gemäß Betriebsverfassungsgesetz statt.

Ethische und kulturelle Aufgaben sowie weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse

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 gewährleistet wird.

Das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe und das Christophorus Hospiz haben gemeinsam ein Ethikkomitee gebildet. Hierzu steht den Patientinnen und Patienten sowie den Angehörigen ein Faltblatt zur Verfügung. Das Faltblatt informiert über die

Mitglieder des Ethikkomitees und beschreibt die Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme. Das Ethikkomitee tagt alle zwei Monate. Zudem besteht die Möglichkeit, das Ethikkomitee ad hoc fallbezogen einzuberufen (sogenanntes Ethikkonsil).

Strategie: Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung

Die wichtigsten Foren zur Entwicklung und Vermittlung der Zielplanung sind die Perspektivkonferenz, die alle sieben 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.

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.

Aus der Mitwirkung in AnthroMed ergibt sich die Zielsetzung, anthroposophische Einrichtungen bei der Auswahl von Kooperationspartnern zu bevorzugen. Eine positive fachliche Beurteilung hat aber in jedem Fall den Vorrang. Definierte Anforderungen an die Kooperationspartner bestehen für die Kooperationen der Krebszentren des Gemeinschaftskrankenhauses Havelhöhe. Die Anforderungen orientieren sich an den Empfehlungen der Deutschen Krebsgesellschaft.

Das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe berücksichtigt bezüglich der Organspende die gesetzlichen Vorgaben.

Festlegung einer Organisationsstruktur

Die Organisationsstrukturen 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.

Effektivität und Effizienz der Arbeitsweise der Führungsgremien

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 Weiterentwicklung des Krankenhauses auf Basis von Mitwirkung und Konsens sichergestellt.

Innovation und Wissensmanagement

Die Planung von Innovationen ist eine wesentliche Aufgabe der halbjährlich stattfindenden Organisationsentwicklungsworkshops. 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.

Externe Kommunikation

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. Für das Jahr 2014 ist eine Vielzahl von Maßnahmen im Marketingjahresplan eingeplant.

Aufbau und Entwicklung eines Risikomanagementsystems

Das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe beteiligt sich am CIRS Berlin, einem Projekt des Zentrums für Qualität in der Medizin (ÄZQ, eine gemeinsame Einrichtung der Bundesärztekammer BÄK und der Kassenärztlichen Vereinigung KBV). Insgesamt nehmen 11 Berliner Krankenhäuser an dem Projekt teil. Bei einem CIRS handelt es sich um ein „Critical Incident Reporting System“, also um ein Berichtssystem für kritische Ereignisse im Krankenhaus. Das Meldesystem ist anonym – es geht nur um die Verbesserung der Abläufe und Strukturen, nicht um das Zuweisen von Schuld. Auf Grund der Anonymität geht es beim CIRS auch nur um Vorgänge, die beinahe zu einem Schaden für einen Menschen (Patientinnen, Patienten, Angehörige, Mitarbeitende, Besucher) oder zu einem Sachschaden geführt haben. Wenn Schäden tatsächlich eingetreten sind, muss eine andere Vorgehensweise gewählt werden (diese ist ebenfalls geregelt). Die Befassung mit den CIRS-Meldungen erfolgt durch den Arbeitskreis Fehlermanagement. Alle Mitglieder des Arbeitskreises haben an einer Fortbildung teilgenommen, um sich für diese Tätigkeit zu qualifizieren.

6 Qualitätsmanagement

Organisation

Der Gesetzgeber hat im Sozialgesetzbuch festgelegt, dass Krankenhäuser ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement einrichten müssen. Über seine Gremien hat der Gesetzgeber erarbeiten lassen, wie das Qualitätsmanagement ausgestaltet werden kann. Es gibt im Wesentlichen zwei Varianten: der Qualitätsmanagementbeauftragte oder die sogenannte Steuergruppe. Es entspricht dem Selbstverständnis als selbstverwaltendes Krankenhaus, dass die Variante „Steuergruppe“ gewählt wurde. Mitglieder der Steuergruppe sind:

- Die Geschäftsführerin Finanzen
- Die Geschäftsführerin Pflege
- Die Stabsstelle Öffentlichkeitsarbeit/ Referentin des Geschäftsführers
- Ein Vertreter der Therapien
- Die Assistentin der Ärztlichen Leitung
- Ein Delegierter des ärztlichen Bereichs (Ebene: Oberarzt)
- Die QMB des Onkologischen Zentrums

Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung

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. Seit 2003 arbeiten wir dabei mit dem Picker Institut zusammen. Bei der Auswahl war die Möglichkeit, die Ergebnisse in den Vergleich zu anderen Krankenhäusern stellen zu können, von besonderer Bedeutung. Durch die Beteiligung des Befragungsinstituts ist sichergestellt, dass die Befragungsergebnisse wiederholbar und zutreffend sind. Mit der Patientenbefragung werden Themen wie Aufnahme, Entlassung, das Arzt-Patient-Verhältnis, das Pflege-Patient-Verhältnis, Sauberkeit, Verpflegung und Service überprüft.

Befragung externer 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 schriftlich befragt. Hier greifen wir ebenfalls auf die Dienstleistungen des Picker Instituts zurück. Hintergrund ist hierbei vor allem, dass die Anonymität der Mitarbeitenden, die die Fragen beantworten, geschützt werden soll. Dies sichert das Picker Institut zu. Der Betriebsrat wirkt an den Vorbereitungen und der Umsetzung der Mitarbeiterbefragungen aktiv mit.

Umgang mit Wünschen und Beschwerden

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 Benutzung des Formulars „Ihre Meinung ist uns wichtig“. Dieses liegt an vielen Stellen im Krankenhaus aus. Und dort wo es ausliegt, kann es auch in einen Briefkasten („Kummerkasten“) eingeworfen werden. Der Eingang jeder Rückmeldung mit Adressangabe wird innerhalb von vier Wochen schriftlich bestätigt. Je nach Rückmeldung, nehmen unsere Führungskräfte auch persönlich Kontakt auf.

Erhebung und Nutzung von qualitätsrelevanten Daten

Die Erhebung und Nutzung qualitätsrelevanter 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 Krankenkassenversicherungen 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.

Methodik und Verfahren der vergleichenden bzw. externen Qualitätssicherung

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.