



KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2009/2 für Krankenhäuser

Krankenhaus: Christophsbad Göppingen
Institutionskennzeichen: 260810590
Anschrift: Faurndauer Straße 6-28
73035 Göppingen

**Ist zertifiziert nach KTQ®
mit der Zertifikatnummer:** 2015-0080 KHVN
**durch die von der KTQ-GmbH
zugelassene Zertifizierungsstelle:** WIESO CERT GmbH, Köln

Gültig vom: 08.08.2015
bis: 07.08.2018
Zertifiziert seit: 08.08.2013

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kategorien	7
1 Patientenorientierung	8
2 Mitarbeiterorientierung	11
3 Sicherheit	13
4 Informations- und Kommunikationswesen	15
5 Führung	16
6 Qualitätsmanagement	18

Vorwort der KTQ®

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

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

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

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

Dieser KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 63 Kriterien des KTQ-Kataloges 2009/2. Darüber hinaus sind die Krankenhäuser verpflichtet einen strukturierten Qualitätsbericht nach § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V zu veröffentlichen. Dieser strukturierte Qualitätsbericht wird ebenfalls im Rahmen einer KTQ-Zertifizierung auf der KTQ-Homepage veröffentlicht. Hier sind alle diagnostischen und therapeutischen Leistungen, insbesondere aufwändige medizinische Leistungen, einschließlich Mindestanforderungen an die Struktur- und Ergebnisqualität beschrieben.

Wir freuen uns, dass das **Klinikum Christophsbad** 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

Einleitung zum KTQ-Qualitätsbericht: Hauptverfahren KRANKENHAUS

Das Christophsbad

Heilen, Helfen, Integrieren: Das sind die Wurzeln des Christophsbads. Und sie haben eine lange Tradition. Aus der privaten „Heil- und Pflegeanstalt für Gemüts- und Nervenranke“, die Dr. Heinrich Landerer 1852 gründete, sind heute das Klinikum Christophsbad mit der Klinik für Geriatrische Rehabilitation, das Christophsheim, die Rehaklinik Bad Boll* und das Zentrum für seelische Gesundheit – MentaCare in Stuttgart* geworden. Differenzierte öffentliche Versorgungsaufträge machen die Einrichtung zu einem unverzichtbaren Teil der Gesundheitsversorgung in der Region – und auch darüber hinaus. Sein historisches Ambiente, verbunden mit moderner Architektur und Ausstattung, verleiht ihm ein hohes Maß an Individualität und Ausstrahlung. Modernste Technik sichert Diagnose, Therapie und Pflege nach dem neusten Stand der Wissenschaft. Mit insgesamt 965 Betten/Plätzen und rund 1.200 Mitarbeitern ist die Klinikgruppe fester Bestandteil des Landeskrankenhausplans Baden-Württemberg.

Heute besteht das Klinikum Christophsbad aus sieben fachärztlich geleiteten Kliniken mit ambulanten, teilstationären und vollstationären Bereichen und bildet so das Dach für umfassende, ganzheitliche und interdisziplinäre Versorgungskonzepte.

Das Christophsheim, eine Tochter des Christophsbads, besteht seit 1996 und erfüllt eine zusätzliche Aufgabe: Es bietet chronisch psychisch oder neurologisch erkrankten Pflegebedürftigen aller Altersstufen eine 24-stündige spezialisierte Pflege, Betreuung und Förderung. Seit seiner Gründung befindet sich das Christophsbad in privater Trägerschaft und ist wesentlich geprägt von seinen Gesellschaftern, den Nachfahren Dr. Heinrich Landerer. So wie der Gründer sehen sie sich sozialen und medizinischen Aufgaben gegenüber, die es zu integrieren gilt. Die Dr. Heinrich-Landerer-Stiftung und die Stiftung Christophsbad unterstützen dieses Engagement. Beide Stiftungen sind gemeinnützig und werden überwiegend durch die Gesellschafter bzw. das Christophsbad gestützt.

Streben nach Gesundheit bei Erkrankung ist eine Erfahrung auf jedem Lebensweg. Eine schwere Krankheit führt nicht selten dazu, dass Lebenswege eine andere Richtung nehmen und dabei neue Perspektiven entdeckt werden. Hin und wieder müssen Umwege in Kauf genommen, Hindernisse beiseite geräumt oder auch Ziele verändert werden. Deshalb verstehen wir im Christophsbad Erkrankungen und den Weg zur Genesung als Prozess.

Damit dieser gelingt, beziehen wir möglichst viele Faktoren in Diagnostik und Therapie ein.

Im Mittelpunkt unseres Handelns steht dabei immer der ganze Mensch – sein Körper, sein Geist, seine Beziehungen und seine Umwelt.

Ein Krankenhaus- oder Rehaaufenthalt wie auch der Einzug in ein Heim sind markante Ereignisse im Leben eines Menschen. Das Gefühl von Akzeptanz, Geborgenheit und vor allem das Vertrauen der Patienten und Bewohner in unsere Mitarbeiter sind Werte, die hoch zu schätzen sind. Daher beachten und fördern wir die Qualität dieser Beziehung in ganz besonderer Weise.

* Nicht Teil dieser KTQ-Zertifizierung

Die KTQ-Kategorien

1 Patientenorientierung

Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

Die Aufnahmen in das Klinikum des Christophsbad Göppingen erfolgen nach Voranmeldung und im Akutfall. Es besteht eine 24-stündige Aufnahmebereitschaft für Notfälle. Bei geplanten Aufenthalten werden die Patienten vorab von ihrem einweisenden Haus- oder Facharzt, den Ärzten des Krankenhauses und der Zentralen Patientenaufnahme informiert.

Das Klinikum ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar und ausgeschildert. Es stehen ausreichend Parkplätze zur Verfügung. Ausführliche Informationen und Anfahrtsskizzen finden sich in Flyern, Broschüren und auf der Homepage: www.christophsbad.de.

Leitlinien

Die Therapie und Behandlung der Patienten wird durch die Anwendung von anerkannten wissenschaftlichen Leitlinien der Fachgesellschaften stets auf einem hohen Niveau gehalten und weiterentwickelt. Diese werden durch hausinterne medizinische, pflegerische und therapeutische Standards ergänzt. Die Mitarbeiter sind in der Anwendung der Standards geschult und bilden sich regelmäßig fort.

Information und Beteiligung des Patienten

Bei der Aufnahme erhalten die Patienten in einem Erstgespräch allgemeine Informationen zum Stationsablauf und zu den Angeboten des Klinikums. Es erfolgen eine patientengerechte und auf das jeweilige Krankheitsbild abgestimmte Aufklärung über Therapie und Behandlung.

Die Mitarbeiter tragen Namensschilder und stellen sich den Patienten vor.

Die Wahrung der Patientenrechte ist ein wichtiges Anliegen. Dazu gehören besonders der Schutz der Privatsphäre, die Einhaltung der Bestimmungen zum Datenschutz und die ärztliche Schweigepflicht.

Service, Essen und Trinken

Im Klinikum stehen barrierefreie Einzel-, Zwei- und Dreibettzimmer mit Sanitärbereich zur Verfügung. Alkoholfreie Getränke stehen für die Patienten kostenlos zur Verfügung. Aufenthalts- und Therapie-räume, Kiosk bzw. Cafeteria ergänzen das Angebot. Die Kapelle und der Park bieten Ruhe-zonen für Patienten und Besucher. Für alle Patienten wird die medizinisch indizierte und dem Ernährungszustand entsprechende Verpflegung sichergestellt. Patienten können täglich aus mehreren Menüs wählen. Hierbei werden neben speziellen Diätformen auch religiöse bzw. kulturelle Essgewohnheiten berücksichtigt.

Kooperationen

Das Klinikum Christophsbad pflegt zahlreiche Kooperationen mit anderen Leistungsanbietern im Gesundheitssystem. Dadurch kann ein breites Spektrum an Leistungen angeboten werden. Kooperationen bestehen beispielsweise im Bereich Teleradiologie, Versorgung von Schlaganfällen, Apotheke und Laborleistungen. Die Zusammenarbeit mit externen Partnern erfolgt nach vertraglichen Regelungen.

Erstdiagnostik und Erstversorgung

Das Christophsbad Göppingen hat den Versorgungsvertrag für ein definiertes Einzugsgebiet und sichert die Aufnahmebereitschaft rund um die Uhr. Patienten werden in der neurologischen Ambulanz oder über die Psychiatrische Institutsambulanz versorgt. Diese sind 24 Stunden mit qualifiziertem Personal besetzt. Ein Facharzt ist zu jedem Zeitpunkt erreichbar. Bei der Aufnahme des Patienten werden Anamnese und Ersteinschätzung vorgenommen, um zeitnah eine adäquate Diagnostik und therapeutische Behandlung einzuleiten. Erfasst wird der Status des Patienten wie z.B. Risiken, Probleme, Fähigkeiten, das soziale Umfeld, sowie die Wünsche und Erwartungen des Patienten. Ist der Patient nicht kommunikationsfähig, werden Angehörige oder der gesetzliche Vertreter hinzugezogen.

Ambulante Diagnostik und Behandlung

Die ambulante Diagnostik und Behandlung wird in Spezialsprechstunden durchgeführt. Die Patienten erhalten zur Weiterbehandlung bei ihrem Haus- bzw. Facharzt einen Arztbrief. Psychiatrische Patienten werden in der psychiatrischen Institutsambulanz von einem multiprofessionellen Team betreut. Auch aufsuchende Leistungen werden angeboten.

Ambulante Operationen

Als Psychiatrisch-Neurologisches Fachkrankenhaus führen wir keine ambulanten Eingriffe durch, so dass das Kriterium nicht zutrifft.

Stationäre Diagnostik und Behandlungsplanung

Die stationäre Diagnostik und Behandlungsplanung erfolgt auf der Grundlage der Aufnahmeanamnese. Die Befunde aus diagnostischen Untersuchungen ergänzen das Bild. Der Therapieplan wird in der Regel am ersten Behandlungstag festgelegt und fortlaufend unter Einbeziehung des Patienten angepasst. Dabei werden die aktuellen Therapiestandards durch einen Facharzt berücksichtigt.

Therapeutische Prozesse

Im Behandlungsteam werden die Therapieplanungen patientenbezogen abgestimmt. Für die Therapien steht ein multiprofessionelles Team zur Verfügung. Dazu gehören Psychologen, Logopäden, Physio- und Ergotherapeuten, Ernährungsberater und in der Psychiatrie zusätzlich z.B. Musik-, Bewegungs- und Kunsttherapeuten. Die Absprachen erfolgen innerhalb interdisziplinärer Visiten bzw. im Rahmen von Fallbesprechungen. Maßnahmen werden in der Patientendokumentation festgehalten, so dass die an der Behandlung beteiligten Mitarbeiter informiert sind.

Prophylaktische Maßnahmen (z.B. Dekubitus-, Sturzprophylaxe, Suizidalität) werden im Rahmen der Pflege- und Therapieplanung festgelegt und im Verlauf des stationären Aufenthalts überprüft und angepasst. Die Leitlinien der Fachgesellschaften, die Expertenstandards Pflege sowie die hauseigenen Pflege- und Therapiestandards werden dabei angewendet.

Operative Verfahren

Als Psychiatrisch-Neurologisches Fachkrankenhaus führen wir keine stationären, operativen Eingriffe durch, so dass das Kriterium nicht zutrifft.

Visite

Es finden in allen Fachrichtungen regelmäßig Visiten durch Chef-, Ober- und Stationsärzte statt. Dabei sind die Patienten immer einbezogen. Die Visiten werden berufsgruppen- und auch fachabteilungsübergreifend durchgeführt. Dabei werden die diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen reflektiert und der Erfolg der therapeutischen Maßnahmen erhoben. Die weitere Behandlung wird individuell an den Krankheitsverlauf angepasst.

Teilstationär, Prästationär, Poststationär

Im Klinikum dient der prästationäre Aufenthalt der Vorbereitung der Aufnahme. Nach der Entlassung kann die poststationäre Versorgung in den Ambulanzen durchgeführt werden. Die drei Tageskliniken verfügen über ein eigenes multiprofessionelles Behandlungskonzept und sind werktäglich geöffnet.

Entlassung

Um eine patientenorientierte und effiziente Entlassung zu gewährleisten, wird diese frühzeitig im multiprofessionellen Team geplant. Im Rahmen der Visite wird mit dem Patienten ein Entlassgespräch geführt. Der Patient erhält Hinweise über die Zeit nach dem Krankenhausaufenthalt sowie einen (Kurz)arztbrief mit den relevanten Informationen zum Behandlungsverlauf sowie zu Therapieempfehlungen.

Entlassung

Um eine patientenorientierte und effiziente Entlassung zu gewährleisten, wird diese frühzeitig im multiprofessionellen Team geplant. Im Rahmen der Visite wird mit dem Patienten ein Entlassgespräch geführt. Der Patient erhält Hinweise über die Zeit nach dem Krankenhausaufenthalt, sowie einen (Kurz)arztbrief mit den relevanten Informationen zum Behandlungsverlauf sowie zu Therapieempfehlungen.

Kontinuierliche Weiterbetreuung

Der Weiterbetreuungsbedarf wird mit der Aufnahme erfasst, um rechtzeitig vor der Entlassung die entsprechenden Maßnahmen einleiten zu können. Das Behandlungsteam und der Sozialdienst sind für die Organisation und die Koordination der Weiterbetreuung zuständig. Vermittelt werden Plätze in Pflege- oder Wohnheimen, Langzeittherapien oder die Betreuung durch ambulante Dienste. Auch die Versorgung mit Hilfsmitteln wird rechtzeitig eingeleitet.

Bei Bedarf werden neben dem Entlassbrief auch Kopien relevanter Befunde und bei Pflegebedürftigkeit ein Pflegeverlegungsbericht mitgegeben oder übermittelt. Im Bedarfsfall findet zudem eine telefonische Kontaktaufnahme mit dem weiter betreuenden Arzt oder der (Pflege-) Einrichtung statt.

Umgang mit sterbenden Patienten

Bei Patienten, die eine Patientenverfügung mitbringen, wird das Ausmaß der therapeutischen und diagnostischen Maßnahmen entsprechend des Patientenwillens ausgerichtet. Sterbende Patienten

sowie deren Angehörige werden angemessen nach ihren Wünschen begleitet. Nach Möglichkeit werden Sterbende in Einzelzimmern betreut, so dass Angehörige in Ruhe Abschied nehmen können. Zur Begleitung stehen neben dem Behandlungsteam auf Wunsch auch die Krankenhausseelsorger zur Verfügung. Kulturelle und religiöse Wünsche werden weitgehend berücksichtigt.

Umgang mit Verstorbenen

Ein würdiger Umgang mit dem Verstorbenen und ein rücksichtsvoller Umgang mit den Angehörigen werden gewährleistet. Angehörige werden im Sterbefall umgehend informiert und erhalten die Möglichkeit in Ruhe Abschied zu nehmen. Zur Begleitung stehen die Krankenhausseelsorger und andere Fachkräfte zur Verfügung.

2 Mitarbeiterorientierung

Planung des Personalbedarfs

Die Personalplanung stellt eine ausreichende und zweckmäßige Patientenversorgung sicher und ermöglicht die Erfüllung des Versorgungsauftrags.

Die jährliche Personalplanung liegt in Verantwortung der Geschäftsführung und basiert auf den Vorgaben der Psychiatrie-Personalverordnung und den Anhaltszahlen der Deutschen Krankenhausgesellschaft. In die Personalplanung fließen Daten aus dem Bettenbelegungsplan und den DRG-Auswertungen mit ein.

Personalentwicklung/ Qualifizierung

Die Personalentwicklung umfasst die Gesamtheit aller Maßnahmen, die wir zur Förderung und Weiterentwicklung der Mitarbeiter ergreifen. Dazu gehören Maßnahmen der Personalplanung und -gewinnung sowie die Fort- und Weiterbildung. Die Personalentwicklung orientiert sich an den Interessen des Klinikums und an den Fähigkeiten und Neigungen der Mitarbeiter.

Die Qualifikationsanforderungen gemäß den gesetzlichen Vorgaben und Richtlinien (z.B. Facharztstandard, Praxisanleiter) werden umgesetzt.

Einarbeitung von Mitarbeitern

Für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter liegen schriftliche Einarbeitungskonzepte vor. Ziel ist es, jeden Mitarbeiter auf seine neue Tätigkeit vorzubereiten und möglichst rasch in den Arbeitsablauf einzugliedern. Der neue Mitarbeiter wird in der Einarbeitungsphase vom Vorgesetzten oder einem Mentor begleitet. Bei einer Informationsveranstaltung für neue Mitarbeiter werden allgemeine Informationen wie z.B. Brandschutz, Hygiene, Arbeitsschutz vermittelt und das Christophsbad Göppingen mit seinen Geschäftsbereichen vorgestellt. In allen Berufsgruppen finden während der Einarbeitung begleitende rückmeldende Gespräche mit dem direkten Vorgesetzten statt. Darin wird neben der Entscheidung über den weiteren Einsatz auch die Einarbeitungsphase reflektiert.

Ausbildung

Das Christophsbad betreibt seit 2010 eine staatlich genehmigte Akademie für postgraduale psychotherapeutische Aus- und Weiterbildung mit 15 Plätzen. Daneben bestehen Kooperationen mit verschiedenen Fachschulen für ergo-, und physiotherapeutische und logopädische Ausbildungen sowie für die Altenpflegeausbildung. Mit den Alb-Fils-Kliniken besteht eine Kooperation bez. der Ausbildung für Gesundheits- und Krankenpflegeschüler. Die jeweiligen Ausbildungsabschnitte finden auf den Stationen und in den Therapieabteilungen des Klinikums statt. Mit den Lehrkräften ist ein kontinuierlicher Austausch gegeben, der gewährleistet, dass die Schüler die im Unterricht erlernten Inhalte im Klinikalltag umsetzen.

Fort- und Weiterbildung

Jährlich wird ein innerbetrieblicher Fortbildungskatalog aufgelegt. Das Angebot richtet sich nach dem betrieblichen Bedarf, berücksichtigt Änderungen der Rahmenbedingungen (z.B. Gesetzgebung), das Leistungsspektrum und die Wünsche der Mitarbeiter. Die Genehmigung der Teilnahme erfolgt durch die Leitungen. Weiterbildungen werden gezielt gefördert. Die Facharzt-Weiterbildung erfolgt im Rahmen der Weiterbildungsermächtigungen der Chefärzte. Die Einweisung und Schulung nach den gesetzlichen Vorgaben ist durch Pflichtveranstaltungen sichergestellt.

Die Bereiche halten Standardwerke vor, daneben sind ausgewählte Fachzeitschriften abonniert. Den Mitarbeitern steht die Nutzung von Intranet und Internet offen. Für die Durchführung von Fort- und Weiterbildungen stehen mit moderner Tagungs- und Präsentationstechnik ausgestattete Konferenzräume zur Verfügung.

Mitarbeiterorientierter Führungsstil

Alle Berufsgruppen sind in gleicher Weise notwendig zum Gelingen unseres Auftrags. Die multiprofessionelle Zusammenarbeit wird dabei besonders gefördert. Für die Führungskräfte besteht das Angebot der Teilnahme an Führungsseminaren. Die psychiatrischen Stationen haben regelmäßig Supervisionen, für die übrigen Bereiche wird Supervision bedarfsorientiert angeboten.

Qualifizierte Mitarbeiter werden in strategische Planungen einbezogen, daneben können sich Mitarbeiter durch Teilnahme an Arbeits- und Projektgruppen sowie im Rahmen des Besprechungswesens in Entscheidungsfindungsprozesse einbringen.

Geplante und gesetzliche Regelungen zur Arbeitszeit

Bei der Festlegung der Arbeitszeiten werden die geltenden gesetzlichen und tarifvertraglichen Regelungen zugrunde gelegt. Die Dienst- und Urlaubsplanung dient der Sicherstellung ausreichender personeller Kapazitäten zur Versorgung der Patienten und berücksichtigt die Interessen der Mitarbeiter soweit wie möglich. Es kommen verschiedene Arbeitszeitmodelle zum Einsatz, die auch die Vereinbarkeit von Familie und Beruf zum Ziel haben.

Mitarbeiterideen, -wünsche und -beschwerden

Mitarbeiterideen und -wünsche werden auf direktem Weg von den Verantwortlichen aufgenommen, geprüft und umgesetzt. Mitarbeiterbeschwerden werden ernst genommen und im Gespräch mit dem Vorgesetzten geklärt, ggf. unter Einbeziehung des Betriebsrats.

3 Sicherheit

Arbeitsschutz

Die gesetzlichen Vorgaben zum Arbeitsschutz werden umgesetzt. Berücksichtigt werden die Sicherheitsaspekte am Arbeitsplatz, zum Umgang mit Gefahrstoffen und zum Strahlenschutz. Hierzu sind verbindliche Regelungen und Strukturen geschaffen, der Arbeitssicherheitsausschuss koordiniert alle Maßnahmen. Die arbeitsmedizinische Betreuung wird durch einen externen betriebsärztlichen Dienst geleistet. Aktuelle Betriebsanweisungen und Hygienepläne sowie regelmäßige Schulungen und Arbeitsplatzbegehungen sowie eine Beurteilung durch die Beauftragten gewährleisten die Sicherheit der Mitarbeiter, Patienten und anderer Personengruppen. Durch jährliche Pflichtveranstaltungen wird sichergestellt, dass Änderungen zeitnah umgesetzt werden.

Brandschutz

Ein Brandschutzbeauftragter ist bestellt und eine Brandschutzordnung in Abstimmung mit den örtlichen Behörden liegt vor. Das Klinikum ist mit einer automatischen Brandmeldeanlage mit Rauch- und Feuermeldern, Brandschutztüren sowie Flucht- und Rettungsplänen ausgestattet. Die Regelungen sind den Mitarbeitern bekannt und werden durch verpflichtende Brandschutzschulungen jährlich aufgefrischt. Die Brandmeldeanlage wird regelmäßig durch eine externe Firma geprüft.

Umweltschutz

Das Klinikum beachtet einen schonenden Umgang mit der Umwelt und den Ressourcen durch eine adäquate Abfallentsorgung. Bei baulichen Umgestaltungen sowie apparativen Neuanschaffungen werden Energiesparfunktionen als Entscheidungskriterium beachtet. Abfälle werden getrennt gesammelt, umweltgerecht entsorgt und statistisch erfasst. Bei der Auswahl neuer Artikel wird der Umweltaspekt berücksichtigt und auf geringen Verpackungsabfall geachtet.

Katastrophenschutz

Das Verfahren im Katastrophenfall ist im Alarm- und Einsatzplan geregelt. Er enthält Alarmierungslisten, Vorgehen bei Gefahrenlagen, bei Umweltgefahren, Bombendrohung, Verantwortlichkeiten und regelt den ärztlichen und pflegerischen Einsatz sowie die allgemeinen Maßnahmen in den verschiedenen Bereichen.

Nichtmedizinische Notfallsituation

Für verschiedene Notfallsituationen (z.B. Ausfall von Technik, EDV oder Versorgungsproblemen mit Strom, Wasser und Heizung) sind Regelungen getroffen, um schnell reagieren zu können, Schadensbegrenzung zu betreiben, schnellstens den gewohnten Ablauf wiederherzustellen und Maßnahmen zur Vermeidung zu ergreifen. Ein Alarmierungskette und ein Krisenstab sind eingerichtet.

Schutz des Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung

Besonders im Psychiatrischen Krankenhaus wird von den Mitarbeitern immer der Grad der Selbst-/Fremdgefährdung unter Berücksichtigung der persönlichen Freiheit des Patienten abgewogen. Die Maßnahmen werden individuell auf den Patienten abgestimmt. Zum Schutz der Patienten steht qualifiziertes Personal und eine schützende Ausstattung zur Verfügung. Primäres Ziel ist die Deeskalation von Krisensituationen. Bereits bei der Aufnahme erheben wir in der Anamnese weitere typische Eigengefährdungen (z.B. auch Sturz, Orientierungsprobleme).

Schutz des Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung

Besonders im Psychiatrischen Krankenhaus wird von den Mitarbeitern immer der Grad der Selbst-/Fremdgefährdung unter Berücksichtigung der persönlichen Freiheit des Patienten abgewogen. Die Maßnahmen werden individuell auf den Patienten abgestimmt. Zum Schutz der Patienten steht qualifiziertes Personal und eine schützende Ausstattung zur Verfügung. Primäres Ziel ist die Deeskalation von Krisensituationen. Bereits bei der Aufnahme erheben wir in der Anamnese weitere typische Eigengefährdungen (z.B. Sturz, Orientierungsprobleme).

Medizinisches Notfallmanagement

Das medizinische/psychiatrische Notfallmanagement ist geregelt. Über eine spezielle Notrufnummer wird ein Notfallteam alarmiert, welches sich mit der Notfallausrüstung unverzüglich zum Einsatzort begibt. Das Vorgehen bei medizinischen und psychiatrischen Notfällen ist den Mitarbeitern bekannt. In jährlichen, verpflichtenden Reanimationsschulungen und Schulungen zur Deeskalation werden Mitarbeiter auf den aktuellen Stand gebracht.

Hygienemanagement

Hygienesichernde Maßnahmen dienen der Prophylaxe, Erkennung und Bekämpfung von Infektionen, der Begrenzung von im Krankenhaus erworbenen Infektionen sowie dem Schutz von Mitarbeitern und Patienten. Zur Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben und der Empfehlung anerkannter Institute sind Hygienefachkräfte eingesetzt. Hygienestandards und Schulungen sorgen für einen angemessenen Kenntnisstand bei den Mitarbeitern.

Hygienerrelevante Daten

Durch die Erfassung und Nutzung hygienerrelevanter Daten wird die Effektivität der hygienesichernden Maßnahmen unterstützt. Das Infektionsrisiko im Klinikum wird minimiert, Patienten und Mitarbeiter geschützt. Die Statistiken werden in der Hygienekommission ausgewertet, um etwaige Häufungen an Infektionskrankheiten festzustellen und Gegenmaßnahmen zu ergreifen.

Infektionsmanagement

Zu den hygienesichernden Maßnahmen zählen die Begehungen der Hygienefachkraft und die Hygienestandards. Die Hygienefachkraft koordiniert und führt die praktischen Unterweisungen und Fortbildungen durch. Für den Bereich der Küche ist das HACCP-Konzept umgesetzt.

Arzneimittel

Die ausreichende Versorgung mit Arzneimitteln ist gewährleistet. Die Patienten werden bei der Aufnahme nach ihrer bisherigen Medikation gefragt, daraufhin wird die Arzneimitteltherapie vom behandelnden Arzt entsprechend den medizinischen Erfordernissen des Patienten und unter Beachtung möglicher Nebenwirkungen und Interaktionen festgelegt. Der Umgang mit Betäubungsmitteln ist verbindlich geregelt.

In der Arzneimittelkommission wird jährlich eine Arzneimittelliste zusammengestellt, die den aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen entspricht.

Blutkomponenten und Plasmaderivate

Die Regelungen zum sicheren Umgang mit Blut, Blutkomponenten und Plasmaderivaten sind in einem Transfusionshandbuch zusammengefasst. Eine Transfusionskommission ist eingerichtet, die die Umsetzung der bestehenden Regelungen überprüft. Die Vergabe von Blut- und Blutprodukten wird dokumentiert und überwacht, um den Einsatz nachvollziehbar zu machen.

Medizinprodukte

Die Regelungen zum Umgang mit Medizinprodukten sind in einem Handbuch zusammengefasst. Dort sind z.B. Inbetriebnahme, Einweisung, die Probestellung, das Reparaturwesen und die Sicherheitsprüfung festgelegt. Die Anwender von Medizinprodukten werden in die Handhabung eingewiesen. Mit der Funktion der Medizinprodukte -Verantwortlichen und -Beauftragten sind Mitarbeiter des Krankenhauses beauftragt, die von einer externen Firma unterstützt werden.

4 Informations- und Kommunikationswesen

Aufbau und Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie

Alle Bereiche des Klinikums sind an das EDV-System angeschlossen. Zur Sicherung des EDV-Systems werden Firewallsysteme permanent überprüft. Für den Ausfall von EDV-Systemen sind Regelungen getroffen. Definierte Zugriffsrechte und Passwörter stellen sicher, dass der Datenschutz gewahrt ist. Der Aufbau einer elektronischen Patientenakte ist begonnen, ein Bildarchivierungssystem (PACS) ist eingeführt.

Regelungen zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Grundlage für die Dokumentation von Patientendaten bildet ein einheitliches Dokumentationssystem. Die gesetzlichen Vorgaben zur Aktenführung und Aufbewahrung von Patientendaten werden umfassend eingehalten. Die Patientendokumentation erfolgt durch die Mitglieder des Behandlungsteams. Durch die Dokumentation kann der gesamte Behandlungsablauf nachvollzogen werden.

Verfügbarkeit von Patientendaten

Während des stationären Aufenthalts sind die Patientendaten zeitnah verfügbar. Papierakten können bei Bedarf im Archiv angefordert werden, elektronisch erfasste Patientendaten sind für die berechtigten Mitarbeiter jederzeit abrufbar.

Information der Krankenhausleitung

Die Krankenhausleitung wird über Entwicklungen und Vorgänge durch ein geregeltes Besprechungs- und Berichtswesen informiert. Dadurch sind kontinuierliche Information sowie zeitnahes Eingreifen mit Steuerungsmaßnahmen sichergestellt. Die Weiterleitung von Information erfolgt elektronisch, schriftlich und mündlich.

Fachzeitschriften und -literatur sowie Mitteilungen der Fachgesellschaften werden kontinuierlich ausgewertet, um stets auf dem aktuellen Stand der Gesetzgebung und anderer relevanter Rahmenbedingungen zu sein.

Informationsweitergabe (extern/intern)

Ein Besprechungswesen mit Regelungen zur Informationsweitergabe ist etabliert. Weitere interne Kommunikationskanäle sind das Intranet, der interne Newsletter, Rundschreiben und das Mail-System. Die externe Kommunikation wird von den Mitarbeiterinnen für Öffentlichkeitsarbeit begleitet. Kommissionen, Gremien und Arbeitsgruppen sind interdisziplinär besetzt.

Organisation und Service

Der Bereich Info&Service des Christophsbad agiert als zentrale Auskunftsstelle rund um die Uhr. Die Mitarbeiter sind für ihre Aufgaben geschult und sorgen für die schnelle und freundliche Beantwortung der Anfragen von Patienten, Besuchern und Angehörigen im persönlichen und telefonischen Kontakt.

Regelungen zum Datenschutz

Ein Datenschutzbeauftragter ist benannt und wird durch einen externen Berater unterstützt. Die gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz werden umgesetzt. In der Leitlinie für den Datenschutz ist der Umgang mit vertraulichen Daten geregelt. Eine Verpflichtungserklärung zum Datenschutz wird mit dem Arbeitsvertrag bei Einstellung unterschrieben. Alle EDV-Systeme sind kennwortgeschützt. Für die Datenübermittlung werden spezielle Verschlüsselungsprogramme eingesetzt.

5 Führung

Vision, Philosophie und Leitbild

Die Handlungsgrundlagen für die tägliche Arbeit sind im Pflegeleitbild und in den Leitsätzen der Führungskräfte verankert. Pflegeleitbild und Leitsätze wurden unter Beteiligung vieler Mitarbeiter aus allen Kliniken entwickelt. Neuen Mitarbeitern wird das Pflegeleitbild im Rahmen des Informationstags für neue MA vorgestellt. Externe Interessierte können das Pflegeleitbild auf der Homepage einsehen.

Durchführung vertrauensbildender und -fördernder Maßnahmen

Ziel ist eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen dem Christophsbad als Arbeitgeber und seinen Mitarbeitern. Basis für vertrauensfördernden Maßnahmen ist eine aktuelle und vorausschauende Informationspolitik der Geschäftsführung über Entwicklungen und Vorgänge im Klinikum sowie strategische Zielsetzungen. Weitere vertrauensbildende Maßnahmen sind regelmäßige Besprechungen mit dem Betriebsrat und gemeinsame Feiern.

Ethische und kulturelle Aufgaben sowie weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse

Bei allen ethischen Fragestellungen ist der Maßstab die Würde des Menschen. Seit 09/2014 ist ein Ethikkomitee mit internen und externen Mitgliedern eingerichtet, das auf Anforderung beratend zur Seite steht. Ethische Problemstellungen werden im interdisziplinären Dialog oder in Fallbesprechungen mit dem Behandlungsteam und ggf. unter Einbeziehung der Angehörigen erörtert. Die religiösen Bedürfnisse der Patienten werden beachtet. Die Seelsorger bieten Gespräche und religiöse Rituale an. In der Kapelle des Klinikums finden regelmäßige Gottesdienste statt.

Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung (Strategie und Zielplanung)

Verantwortlich für die strukturierte Zielplanung sind die Gesellschafter, der Verwaltungsrat und die Geschäftsführung. Die Ziele der Kliniken werden von der Geschäftsführung mit den leitenden Mitarbeitern gemeinsam festgelegt. Es finden monatliche Strategieberesprechungen statt mit dem Ziel, Zielerreichung und wirtschaftlichen Daten mit dem Soll abzugleichen und um ggf. frühzeitig Steuerungsmaßnahmen einzuleiten.

Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

Das Christophsbad Göppingen pflegt eine enge Zusammenarbeit und einen regen Informationsaustausch zwischen den Fachbereichen der Kliniken und unseren externen Kooperationspartnern. Die Übernahme von gesellschaftlicher Verantwortung zeigt sich beim Angebot zahlreicher Bilder- und Kunstausstellungen sowie weiteren kulturellen und sozialen Veranstaltungen. Die Verbindung zu allgemeinbildenden Schulen besteht, indem Führungen angeboten und Praktika ermöglicht werden. Ein Transplantationsbeauftragter ist benannt, um im Bedarfsfall den Umgang mit dem Thema Organspende/Transplantation zu begleiten.

Festlegung einer Organisationsstruktur

In einem Organigramm wird die Organisationsstruktur des Hauses dargestellt. Die aktuellen Funktionsträger sind benannt. Das Organigramm dient den Mitarbeitern zur Orientierung. Die Ansprechpartner der Kliniken und deren Erreichbarkeit sind für Externe auf der Website und in den Flyern erkennbar. Die Geschäftsführung wird in ihrer Arbeit von mehreren eingerichteten Gremien und Kommissionen unterstützt.

Effektivität und Effizienz der Arbeitsweise der Führungsgremien

Zum effizienten und effektiven Informationsaustausch finden regelmäßige Besprechungen in den Führungsgremien und Kommissionen statt. Der Informationsfluss innerhalb der Gremien und zu den Beteiligten wird damit sichergestellt. Die Koordination der Zusammenarbeit der Gremien und Kommissionen durch die Geschäftsführung gewährleistet die Interessenvertretung aller Berufsgruppen. Ergebnisse werden protokolliert und deren Umsetzung in weiteren Besprechungen überprüft. Nachgeordnete Bereiche werden über Beschlüsse und Maßnahmen z.B. über das Besprechungswesen, aktuelle Rundschreiben und Betriebsversammlungen informiert.

Innovation und Wissensmanagement

Zu den Maßnahmen des Wissensmanagements und den Möglichkeiten der kollektiven Nutzung von wissenschaftlichen Arbeiten und betrieblichem Know-How gehören z.B. die Teilnahme an Kongressen und die Weitergabe von Neuerungen, Interdisziplinären Fallkonferenzen und die Weitergabe von Spezialwissen der verschiedenen Bereiche.

Allen Pflegekräften steht die Online-Plattform CNE zur Verfügung, um pflegeaktuelle Themen nachzu-

lesen oder sich an Fachdiskussionen zu beteiligen.

Seit 2013 besteht ein internes Auditwesen, bei dem interne Auditoren hausübergreifend auditieren. Dies hat den Vorteil, dass zum einen die internen Audits neutral sind und zusätzlich Wissenstransfer im Sinne von "best practice" möglich ist. Wir haben damit begonnen, ein Intranet aufzubauen, das die Regelungen zu den wichtigsten Kern- und Unterstützungsprozessen beinhaltet.

Externe Kommunikation

Ziel unserer Öffentlichkeitsarbeit ist es, das Image des Christophsbad Göppingen positiv zu beeinflussen und Berührungspunkte abzubauen. Verantwortlich für die Planung und Durchführung der Öffentlichkeitsarbeit ist die Abteilung interne und externe Kommunikation, insbesondere für Presseanfragen, aktive Pressearbeit sowie für unternehmensweite Veranstaltungen und das Corporate Design. Über Pressemitteilungen, Broschüren und Flyer weisen wir auf Veranstaltungen, Angebote und Leistungsschwerpunkte hin. Zudem informieren wir über unsere Internetseite. Regelmäßig finden Informationsveranstaltungen zu medizinischen Themen sowie kulturelle Veranstaltungen für die interessierte Öffentlichkeit statt.

Aufbau und Entwicklung eines Risikomanagementsystems

Im Christophsbad Göppingen ist eine Risikokonferenz etabliert, die die Erfassung und Bewertung von Risiken sowie die Steuerung von Reaktionen auf festgestellte Risiken zum Ziel hat. Im medizinischen Bereich findet ein Abgleich mit den Leitlinien der Fachgesellschaften und im pflegerischen Bereich mit den nationalen Expertenstandards statt. Als weiteres Instrument zur Vermeidung bzw. Reduzierung von Risiken sind Prophylaxemaßnahmen im Behandlungsprozess etabliert.

6 Qualitätsmanagement

Organisation des Qualitätsmanagements

Ziel ist die Integration aller Bereiche in das Qualitätsmanagement. Die Steuerung und Koordination von Maßnahmen erfolgt durch die Mitglieder der Klinikleitungskonferenz, die damit eine Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems begleitet. Das operative Geschäft übernehmen die hauptamtlichen Qualitätsmanagementbeauftragten. Alle gängigen Methoden des Qualitätsmanagements werden angewandt (z.B. interne Audits, Befragungen, strategische Zielplanung). Sämtliche Regelungen sind im Intranet hinterlegt und allen Mitarbeitern zugänglich.

Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung

Die Beschreibung der Prozesse findet im Intranet in Form von z.B. Verfahrensanweisungen und Standards statt. Die festgelegten Regelungen in Prozessen soll effektives und strukturiertes Arbeiten ermöglichen, die Patientenanforderung erfüllt und eine kontinuierliche Verbesserung sichergestellt werden. Mit Kennzahlen, Befragungen und internen Audits wird die Qualität der Prozesse gemessen.

Patientenbefragung

Ziel von Befragungen ist es, regelmäßig und strukturiert von Patienten Rückmeldungen zu bestimmten Fragestellungen zu erhalten, ihre Zufriedenheit zu ermitteln sowie aus den Erkenntnissen Verbesserungen abzuleiten. Das Konzept der Patientenbefragung sieht alle 3 Jahre eine zeitraumbezogene Befragung vor. Sie wird von einem externen Unternehmen durchgeführt. Die Befragungsergebnisse werden der Geschäftsführung und in den Bereichen vorgestellt.

Befragung externer Einrichtungen

Zur Verbesserung der Kommunikation mit vor- und nachbehandelnden Ärzten trifft sich vierteljährlich ein "Qualitätszirkel Altersmedizin". In diesem sind neben Klinikärzten des Christophsbad auch niedergelassene Kollegen bzw. Ärzte der Klinik am Eichert vertreten. Hier finden auch direkte Einweiserückmeldungen und ein Austausch über Behandlungsmethoden und Zusammenarbeit statt.

Mitarbeiterbefragung

Die Zufriedenheit der Mitarbeiter wird im Rahmen einer Befragung durch ein externes Unternehmen ermittelt. Der Betriebsrat unterstützt die Befragung aktiv. Die Befragungsergebnisse werden den Mitarbeitern präsentiert und ausgewertet und mit Werten anderer Krankenhäuser verglichen. Aus den Ergebnissen werden Maßnahmen abgeleitet mit dem Ziel, die hohe Mitarbeiterzufriedenheit zu halten. Die von den Mitarbeitern kritisch bewerteten Bereiche sollen verbessert werden.

Umgang mit Wünschen und Beschwerden

Seit 05/2014 haben zwei ehrenamtliche, externe Patientenfürsprecher ihre Arbeit aufgenommen und sind persönlich, telefonisch oder per email zur Terminvereinbarung erreichbar. Der Patientenfragebogen sieht ausreichend Platz für die Äußerung von Verbesserungsvorschläge, Kritikpunkten und Beschwerden vor. Patientenwünsche und Beschwerden werden zudem von allen Mitarbeitern entgegengenommen und schnellstmöglich bearbeitet. Probleme oder Beschwerden, die nicht umgehend gelöst werden können, werden zeitnah dem Vorgesetzten mitgeteilt. Durch die Ermittlung von Beschwerdepunkten und durch die Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen sollen Folgebeschwerden vermieden werden.

Erhebung und Nutzung von qualitätsrelevanten Daten

Qualitätsrelevante Daten werden systematisch erfasst, evaluiert und zum Erkennen von Optimierungspotentialen genutzt. Über die gesetzlich vorgeschriebenen Maßnahmen der externen Qualitätssicherung hinaus erheben wir eine Reihe weiterer qualitätsrelevanter Daten im Rahmen der internen Qualitätssicherung (z.B. med. Komplikationen, Fixierung, Sturz- und Dekubituserfassung, Hygienedaten). Daneben führen wir systematisch interne Audits durch. Die Ergebnisse werden in den jeweiligen Bereichen besprochen, Auffälligkeiten werden analysiert und notwendige Verbesserungsmaßnahmen umgehend in die Wege geleitet.

Methodik und Verfahren der vergleichenden bzw. externen Qualitätssicherung

Die Erhebung von Daten für die externe Qualitätssicherung ist gesetzlich vorgeschrieben. Die Daten werden an die Bundes- bzw. Landesgeschäftsstelle übersandt und dort ausgewertet. Die Krankenhäuser erhalten die Auswertung ihres Hauses sowie einen Vergleich der Ergebnisse mit anderen Krankenhäusern. Die Ergebnisse werden von den Chefärzten überprüft und bei Abweichungen Maßnahmen abgeleitet.