



Kooperation
für Transparenz
und Qualität im
Gesundheitswesen



Bischof W. E. von Ketteler

**Ketteler
Krankenhaus**
Offenbach

proCum Cert-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 6.0_2009/2 für Krankenhäuser

Krankenhaus:

Ketteler Krankenhaus

Anschrift:

Lichtenplattenweg 85
63071 Offenbach

**Ist zertifiziert nach proCum Cert
inklusive KTQ[®] mit der Zertifikatnummer:**

2014-OFFE-11-K-001975

**durch die von der KTQ-GmbH
zugelassene Zertifizierungsstelle:**

proCum Cert GmbH Zertifizierungsgesellschaft,
Frankfurt am Main

Gültig vom:

10.08.2014

bis:

09.08.2017

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der proCum Cert	3
Vorwort der KTQ®	4
Vorwort der Einrichtung	6
Die Kategorien	8
1 Patientenorientierung	9
2 Mitarbeiterorientierung	15
3 Sicherheit	18
4 Informations- und Kommunikationswesen	21
5 Führung	23
6 Qualitätsmanagement	26
7 Seelsorge im kirchlichen Krankenhaus	28
8 Verantwortung gegenüber der Gesellschaft	29
9 Trägerverantwortung	30

Vorwort der proCum Cert

Die proCum Cert GmbH ist eine eigenständige konfessionelle Zertifizierungsgesellschaft, die von der katholischen und der evangelischen Kirche, namentlich durch den Katholischen Krankenhausverband Deutschlands (KKVD) und den Deutschen Evangelischen Krankenhausverband (DEKV) ins Leben gerufen wurde.

Gesellschafter der proCum Cert sind neben den genannten Krankenhausverbänden die beiden christlichen Wohlfahrtsverbände Caritas (DCV) und Diakonie (DWdEKD) sowie deren Versicherungsdienst Ecclesia.

Als Kooperationspartner der KTQ® war die proCum Cert an der Entwicklung des KTQ-Manuals beteiligt. Als akkreditierte Zertifizierungsstelle der KTQ® ist sie berechtigt, Krankenhäuser in dem vorgesehenen Verfahren mit dem KTQ-Zertifikat auszuzeichnen.

Das kombinierte pCC-KTQ-Zertifikat geht in seinen Anforderungen über die hinaus, die im KTQ-Manual beschrieben sind. Ziel der proCum Cert ist, christliche Werte in das Qualitätsmanagement einzubeziehen und in der Organisation zu verankern. Hierfür wurden 24 weitere Qualitätskriterien formuliert, die es in dem KTQ-Manual mit seinen derzeit 63 Kriterien nicht gibt.

Das KTQ-Manual ist vollumfänglicher Bestandteil des proCum Cert-Anforderungskataloges. Um das pCC-KTQ-Zertifikat zu erhalten, muss das Krankenhaus sowohl die Erfüllung aller Voraussetzungen für das KTQ-Zertifikat, als auch die Erfüllung der zusätzlichen proCum Cert-Anforderungen nachweisen.

Dieser Nachweis ist dem Krankenhaus gelungen, daher wurde es von der proCum Cert mit dem kombinierten pCC-KTQ-Zertifikat ausgezeichnet.

Der vorliegende Qualitätsbericht ist während der dreijährigen Gültigkeitsdauer des Zertifikates über die Internetseite www.proCum-Cert.de allgemein zugänglich.

Hedwig Semmusch

Geschäftsführung
proCum Cert GmbH

Vorwort der KTQ®

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

Gesellschafter der KTQ® sind die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene¹, die Bundesärztekammer (BÄK) -Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern-, die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG), 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 Informations- und Kommunikationswesen,
- die Führung und
- das Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

Im Rahmen der Selbstbewertung hat sich das Krankenhaus zunächst selbst beurteilt. Anschließend wurde durch ein mit Krankenhausexperten besetztes Visitorenteam eine externe Prüfung des Krankenhauses – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

Im Rahmen der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte von den KTQ-Visitoren® gezielt hinterfragt und durch Begehungen verschiedener Bereiche der Einrichtung überprüft.

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

Auf Grund des positiven Ergebnisses der Fremdbewertung wurde dem Krankenhaus das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht.

Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 63 Kriterien des KTQ-Kataloges 2009/2. Darüber hinaus sind die Krankenhäuser verpflichtet 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 **Ketteler Krankenhaus in Offenbach** mit diesem KTQ-Qualitätsbericht allen Interessierten – in erster Linie den Patienten und ihren Angehörigen – einen umfassenden Überblick hinsichtlich des Leistungsspektrums, der Leistungsfähigkeit und des Qualitätsmanagements vermittelt.

Die Qualitätsberichte aller zertifizierten Einrichtungen sind auch auf der KTQ-Homepage unter <http://www.ktq.de/> abrufbar.

Dr. med. G. Jonitz

Für die Bundesärztekammer

S. Wöhrmann

Für die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die
Deutsche Krankenhausgesellschaft

A. Westerfellhaus

Für den Deutschen Pflegerat

Dr. med. M. Vogt

Für den Hartmannbund

Vorwort der Einrichtung

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

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

Heute betreibt die Ketteler Krankenhaus gemeinnützige GmbH das Ketteler Krankenhaus mit 270 Betten und den Fachabteilungen Chirurgie, Frauenheilkunde und Geburtshilfe, Innere Medizin und Geriatrie sowie Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde.



Als Kooperationspartner des Onkologischen Zentrums im Versorgungsgebiet Frankfurt

/ Offenbach haben wir uns mit anderen Krankenhäusern und niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten zu einem Versorgungsnetz zusammengeschlossen, das allen Patientinnen und Patienten medizinische Versorgung auf höchstem Niveau anbietet. Unseren Anteil an diesem Leistungsangebot praktizieren wir seit vielen Jahren im Offenbacher DarmCentrum und im Brustkompetenzzentrum. Das Krankenhaus ist zertifiziert nach pCC einschließlich KTQ. Unsere Tumorzentren sind zertifiziert nach den Leitlinien der Deutschen Krebsgesellschaft.

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



**Ich habe mein ganzes Leben dem Dienste des armen Volkes gewidmet, und je mehr ich es kennengelernt, desto mehr habe ich es liebengelernt.
Wilhelm Emmanuel Freiherr von Ketteler, Bischof von Mainz 1811-1877**

Die Kategorien

1 Patientenorientierung

KTQ:

Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

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

Die Aufnahmeplanung orientiert sich an dem Grund für den Sie uns aufsuchen. Das ist wichtig, weil am Ketteler Krankenhaus ganz unterschiedliche Leistungen angeboten werden. Oftmals können wichtige Vorbereitungen für den Krankenhausaufenthalt bereits vor der Aufnahme erledigt werden. Hierdurch wird nicht nur der Aufenthalt im Krankenhaus verkürzt. Es ist auch eine Maßnahme zur Verbesserung der Qualität der Behandlung. Bei der Vorbereitung ist häufig eine Abstimmung mit den einweisenden Ärztinnen und Ärzten erforderlich. Bitte bringen Sie die Unterlagen, die Ihnen für den Krankenhausaufenthalt mitgegeben werden, in die Sprechstunden oder zur Aufnahme mit.

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

Leitlinien

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

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

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

Information und Beteiligung des Patienten

Es ist uns wichtig, dass wir unsere Patientinnen und Patienten umfassend über ihre Erkrankung und die Vorgehensweisen zur Behandlung informieren. Die Patientinnen und Patienten sollen in die Lage versetzt werden, sich bewusst für die Behandlung entscheiden zu können. Bei der Aufklärung setzen wir qualitätsgesicherte Auf-

klärungsbögen ein, die wir unseren Patientinnen und Patienten in Kopie aushändigen. Ihre Patientenverfügungen respektieren und berücksichtigen wir. Damit dies möglich ist, müssen Sie Ihre Patientenverfügung mitbringen und vorlegen.

Service, Essen und Trinken

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

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

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

Kooperationen

Um unseren Patienten eine optimale Versorgung anzubieten, kooperieren wir mit anderen Leistungsanbietern im Gesundheitswesen. Insbesondere im Bereich der Krebszentren ergänzen diese Leistungsanbieter unser Spektrum.

Erstdiagnostik und Erstversorgung

Die Medizinische Aufnahme ist rund um die Uhr besetzt. Ein Dienstplan regelt die ärztliche und fachärztliche Versorgung der Notfallpatientinnen und -patienten. Ein gesonderter Dienstplan besteht für die Pflege. Die Rettungsdienste kennen das Behandlungsspektrum des Ketteler Krankenhauses und wissen, dass zum Beispiel Patienten mit Brandverletzungen im Sana Klinikum Offenbach versorgt werden sollen. Im Ketteler Krankenhaus wird aber für alle Notfallpatienten immer zumindest eine qualifizierte Erstversorgung gewährleistet.

Ambulante Diagnostik und Behandlung

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

Ambulante Operationen

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

Stationäre Diagnostik und Behandlungsplanung

Für die häufigsten am Ketteler Krankenhaus behandelten Krankheiten haben die Ärztinnen und Ärzte schriftliche Vorgaben erarbeitet, welche diagnostischen Maßnahmen gemacht werden. Die Behandlungsplanung wird von einer Fachärztin oder einem Facharzt festgelegt. Damit die Behandlungsplanung individuell auf die Patientinnen und Patienten zugeschnitten ist, erfolgt auch eine Abfrage von Allergien, Unverträglichkeiten, Lebensumständen und weiteren Besonderheiten. All diese Informationen werden dokumentiert, damit sie dem gesamten Team, das die Patientinnen und Patienten betreut, zur Verfügung stehen.

Therapeutische Prozesse

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

Operative Verfahren

Die Vorgehensweise und Abläufe im OP sind in einer OP-Satzung und weiteren Dokumenten schriftlich geregelt und standardisiert. Es wurden Maßnahmen getroffen, die der Sicherheit der Patientinnen und Patienten dienen. Zum Beispiel wird der Empfehlung des Aktionsbündnisses Patientensicherheit e.V. hinsichtlich der Verwendung einer Checkliste für die OP-Vorbereitung gefolgt. Die qualifizierte personelle Besetzung des OP ist über einen Dienstplan geregelt. Alle Mitarbeitenden, die im OP tätig sind, treffen sich regelmäßig und besprechen gemeinsam, wie die Zusammenarbeit und die Abläufe im OP weiterentwickelt werden können.

Visite

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

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

Teilstationär, Prästationär, Poststationär

Am Ketteler Krankenhaus gibt es kein teilstationäres Angebot.

Prästationäre Angebote gibt es in allen Fachabteilungen. Das Ziel des prästationären Aufenthaltes ist, dass die erforderlichen Untersuchungen und diagnostischen Maßnahmen am Tag der Aufnahme bereits abgeschlossen sind. Auch die Aufklärung zur Narkose und zur geplanten Operation findet an diesem Termin statt.

Nach dem stationären Aufenthalt, als poststationär“ erfolgt zum Beispiel das Ziehen von Fäden. Eine speziell ausgebildete Wundmanagerin unterstützt die poststationäre Versorgung unserer Patientinnen und Patienten.

Entlassung

Der nationale Expertenstandard Entlassung regelt die Vorgehensweise bei der Entlassung von Patientinnen und Patienten aus dem Krankenhaus. Die Patientinnen und die Patienten erhalten ein ärztliches Entlassungsgespräch und einen Arztbrief. Ein pflegerisches Entlassungsgespräch wird bei Patienten mit erhöhtem Pflegebedarf bzw. bei gegenüber der Aufnahmesituation verändertem Pflegebedarf geführt.

Kontinuierliche Weiterbetreuung

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

Umgang mit sterbenden Patienten

Sterbebegleitung hat für die Mitarbeitenden im Ketteler Krankenhaus einen hohen Stellenwert. Sterbende werden würdevoll und im Sinne des Leitbilds behandelt. Der Seelsorger und die Ordensschwester werden auf Wunsch in die Abläufe eingebunden. Angehörige anderer Glaubensrichtungen werden respektvoll behandelt und erhalten die Möglichkeit, ihre Sterberiten umzusetzen.

Für sterbende Patienten stehen jetzt auch die Angebote Aroma-Therapie und Klangtherapie zur Verfügung. Eine Aroma-Arbeitsgruppe trifft sich regelmäßig und entwickelt das Angebot weiter. Das Angebot der Klangtherapie besteht für ausgesuchte Patienten auch in den Patientenzimmern. Das Angebot wird vom Förderverein unterstützt. Die Angehörigen haben die Möglichkeit, hieran aktiv teilzunehmen.

Umgang mit Verstorbenen

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

Einmal im Jahr wird ein Trauergottesdienst für alle im Ketteler Krankenhaus verstorbene Patientinnen und Patienten ausgerichtet.

Vierteljährlich findet eine Trauerfeier für Tot- und Fehlgeburten auf dem örtlichen Hauptfriedhof statt. Die Initiative hierzu ging im Jahre 2001 vom Ketteler Krankenhaus aus. Der auf dem Gräberfeld befindliche Gedenkstein wurde vom Ketteler Krankenhaus gestiftet. Die Feierlichkeiten werden multireligiös gestaltet.

proCum Cert:

Besondere Zuwendung und Präsenz für Patienten gewährleisten

Patientinnen und Patienten sollen spüren, dass sie sich in einem christlichen Krankenhaus befinden. Das Leitbild „Liebe lindert Leiden“ ist für uns ein wichtiger Anspruch, der sich insbesondere auch in der Zuwendung und in der Präsenz für unsere Patientinnen und Patienten zeigen soll. In allen Zimmern des Ketteler Krankenhauses sind Kreuze angebracht. In den Patientenzimmern sind Bibeln verfügbar. Die Kapelle ist Angebot für Patienten, Angehörige und Mitarbeitende.

Berücksichtigung der spirituellen bzw. religiösen Dimension von Krankheit und Krankheitsbewältigung

Seelsorge ist ein wichtiger Bestandteil in der Patientenversorgung. Schon bei der Aufnahme befragen wir Patienten nach ihren religiösen Bedürfnissen. Auf den Stationen befinden sich Aushänge mit den Angeboten der Seelsorge. Der katholische Seelsorger besucht täglich Patienten auf den Stationen. Die Seelsorger der Offenbacher Kliniken vertreten sich auch bei Notfällen gegenseitig. Flyer und Gebetstexte werden von der Seelsorge angeboten.

Sensibilität und Respekt für Patienten mit nicht christlichem kulturellen und religiösen Hintergrund

Das Leitbild macht keinen Unterschied zwischen Patientinnen und Patienten mit christlichem und Patientinnen und Patienten mit nicht christlichem kulturellem und religiösem Hintergrund. Unser Personal ist in der Lage, viele sprachliche, kulturelle und religiöse Bedürfnisse zu berücksichtigen.

Behandlung und Betreuung von besonderen Personengruppen

Patienten mit erhöhtem Betreuungs- und Zuwendungsbedarf erhalten eine besondere Fürsorge. Demente Patientinnen und Patienten und Menschen mit einer geistigen Behinderung werden stützpunktnah auf unseren Stationen untergebracht. Hierdurch ist die Sicherheit dieser Patientinnen und Patienten besser gewährleistet.

Meldet sich für diese Patientinnen und Patienten im Laufe der ersten Tage keine Bezugsperson, wird die Mitarbeiterin des Sozialdienstes informiert. Außerdem werden diese Patientinnen und Patienten den „Grünen Damen und Herren“ gemeldet.

Sie halten während des Aufenthaltes den Besuchskontakt und erledigen manche Handreichung, die sonst von Angehörigen gemacht wird.

Die Mitarbeiterin des Sozialdienstes versucht die Situation vor der Krankenhausaufnahme zu ermitteln um z.B. Bezugspersonen über den Krankenhausaufenthalt zu informieren oder schon bestehende Kontakte zu Hilfsorganisationen zur Betreuung im Krankenhaus zu nutzen, z.B. Versorgung mit Wäsche aus der Wohnung.

Berücksichtigung der besonderen Erfordernisse bei der Behandlung von Kindern

Die Versorgung von Kindern findet im Bereich der Geburtshilfe und in der Belegabteilung HNO statt. Die Ärzte und Hebammen sowie Krankenpflegepersonal auf den beteiligten Abteilungen sind besonders für diese Patientengruppen ausgebildet und werden fortlaufend geschult.

Sicherstellung einer Weiterbetreuung von Palliativpatienten

Eine Weiterbetreuung von Palliativpatienten ist durch ein strukturiertes Netzwerk gut organisiert. Unser Entlassmanagement regelt erforderliche Schritte, um eine reibungslose Weiterbetreuung zu gewährleisten. Im Bedarfsfall werden Unterstützungsangebote gemacht, wie z. B. die Vermittlung des ambulanten Hospizdienstes. Informationsbroschüren des ambulanten und stationären Hospizdienstes sind vorhanden. Der Sozialdienst und die onkologische Koordination beraten insbesondere hinsichtlich der stationären Weiterversorgung von Palliativpatienten und unterstützt bei der Herstellung von Kontakten.

Für unsere onkologischen Patienten gibt es ein spezielles Beratungsangebot unserer Verpflegungsabteilung, das auch über den stationären Aufenthalt hinaus angeboten wird.

2 Mitarbeiterorientierung

KTQ:

Planung des Personalbedarfs

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

Personalentwicklung/Qualifizierung

Personalentwicklung beginnt im Ketteler Krankenhaus bereits mit der Auswahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und endet mit deren Ausscheiden aus dem Unternehmen. Strukturierte Stellenbeschreibungen sind für den größten Teil der Stellen vorhanden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führen alle zwei Jahre mit ihrer bzw. ihrem Vorgesetzten ein Mitarbeitergespräch. Hier werden konkrete Entwicklungsziele vereinbart.

Einarbeitung von Mitarbeitern

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

Ausbildung

Das Ketteler Krankenhaus betreibt in Kooperation mit dem Krankenhaus Sachsenhausen das Zentrum für berufliche Bildung mit insgesamt 75 Ausbildungsplätzen in der Gesundheits- und Krankenpflege. Die Schule ist staatlich anerkannt. Am Ketteler Krankenhaus unterstützen qualifizierte Praxisanleiter die praktische Ausbildung.

Das Ketteler Krankenhaus bietet die Ausbildung zum OTA (Operationstechnischen Assistenten) und ist im dualen Ausbildungssystem mit dem Sana Klinikum Offenbach verbunden. Bei uns erfolgt die praktische Ausbildung.

Zudem ist am Ketteler Krankenhaus die Durchführung einer kaufmännischen Ausbildung möglich.

Fort- und Weiterbildung

Unser Ziel ist die Erfüllung des Versorgungsauftrags durch motivierte und qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Fort- und Weiterbildungsangebote orientieren sich an den Wünschen und beruflichen Erfordernissen. Es ist schriftlich geregelt, welche Kosten bei externen Fort- und Weiterbildungen übernommen werden und wann es eine Freistellung für Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen gibt. Für einige wichtige Felder gibt es Fortbildungspflichten. Zum Beispiel zum Brandschutz und zur Reanimation.

Mitarbeiterorientierter Führungsstil

Der gewünschte Führungsstil ist schriftlich in unseren Führungsgrundsätzen vorgegeben. Die Mitarbeitenden sind über den gewünschten Führungsstil informiert. Gefordert ist zum Beispiel, dass sich die Führungskräfte ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anerkennen, fördern und informieren.

Geplante und gesetzliche Regelungen zur Arbeitszeit

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

Mitarbeiterideen, -wünsche und -beschwerden

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich mit Ideen, Wünschen und Beschwerden an ihre direkten Vorgesetzten, die Geschäftsleitung oder die Mitarbeitervertretung wenden. Ideen können auch über das Ideenmanagement eingereicht werden. Das Ideenmanagement garantiert eine Befassung des Qualitätsmanagements und der Geschäftsleitung mit der Idee. Zur Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden umgesetzte Vorschläge prämiert.

proCum Cert:

Wahrnehmung der Fürsorgepflicht für die Mitarbeiter

Ziel des Ketteler Krankenhauses ist es, durch geeignete Arbeitszeitmodelle eine möglichst große Vereinbarkeit von Familie und Beruf herzustellen. Es existiert eine Dienstvereinbarung zur Arbeitszeitregelung, in der die Arbeitszeiten der einzelnen Berufsgruppen und Abteilungen geregelt sind. Für mehrere Berufsgruppen gibt es Gleitzeitregelungen.

Die Vorgesetzten und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter achten auf die Einhaltung der Unfallverhütungsvorschriften. Die Fachkraft für Arbeitssicherheit führt Arbeitsplatzbegehungen durch. Der Betriebsarzt führt die vorgeschriebenen Vorsorgeuntersuchungen durch, zudem können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich für ergänzende Untersuchungen anmelden.

Wertschätzung und Anerkennung vermitteln, Verbundenheit fördern

Die Führungskräfte haben eine Vorbildfunktion. Sie sind gehalten, Wertschätzung zu zeigen und zu motivieren. Unsere Führungsgrundsätze zeigen das gewünschte Führungsverhalten auf. Durch besondere Aktivitäten wie z.B. Betriebsausflug, Weihnachtsfeier und -geschenke, Dienstjubiläen zeigt die Geschäftsleitung Anerkennung und Wertschätzung. Durch Aufmerksamkeiten zu besonderen Anlässen z.B. Hochzeit, Geburt, Kommunion, Konfirmation, Kondolenz nimmt die Geschäftsleitung Anteil an persönlichen Ereignissen.

Hilfe zur Bewältigung persönlicher Krisen

Die Mitarbeitenden haben die Möglichkeit sich bei Krisensituationen an die Mitarbeitervertretung, den Krankenhauseelsorger, die Psychoonkologin, an ihre Vorgesetzten und an die Geschäftsleitung zu wenden. Es werden individuelle Lösungen gesucht.

Förderung der sozialen und christlich-ethischen Kompetenz der Mitarbeiter

Das Leitbild „Liebe lindert Leiden“ gibt den Mitarbeitenden eine Orientierung bezüglich ihres Verhaltens gegenüber den Patienten und im Umgang miteinander. Im täglichen Handeln und in der Umsetzung dieser Ziele soll erkennbar sein, dass sich Patienten und Besucher in einem christlichen Krankenhaus befinden.

3 Sicherheit

KTQ:

Arbeitsschutz

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

Brandschutz

Ein Brandschutzbeauftragter ist bestellt und entsprechend der Anforderungen qualifiziert. Meldungen über die Brandmeldeanlage werden automatisch an die Feuerwehr abgesetzt. Die Regelungen zum Brandschutz sind in einer Brandschutzordnung nach DIN 14096 zusammengefasst. Die Brandschutzordnung regelt zum Beispiel das Verhalten bei Brandausbruch. Notausgänge und Fluchtwege sind ausgeschildert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden regelmäßig im Brandschutz unterwiesen. Die Wartung der Brandmeldeanlage und der Löscheinrichtungen erfolgt durch externe Fachfirmen und ist in Wartungsverträgen geregelt.

Umweltschutz

Das Ketteler Krankenhaus hat den Anspruch, die Schöpfung zu bewahren und verantwortungsvoll mit den Ressourcen umzugehen. Maßgabe für das Handeln sind die Vorgaben des Gesetzgebers, die als Mindestanforderung akzeptiert werden.

Katastrophenschutz

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

Nichtmedizinische Notfallsituationen

Für den Ausfall technischer Versorgungseinrichtungen sind Vorkehrungen getroffen. Der Krankenhaus-Einsatzplan beschreibt die Vorgehensweise der Einsatzleitung. Eine 24- stündige Bereitschaft des Technischen Dienstes ist eingerichtet. Bei Stromausfall übernimmt das Notstromaggregat die elektrische Versorgung. Im EDV-Bereich gibt es zwei Sicherheitsversorgungen. Über eine unterbrechungsfreie Stromversorgung und über das Notstromaggregat ist die Funktionalität der EDV- Systeme gesichert. Prüfungen und Wartungen erfolgen in regelmäßigen Abständen.

Schutz des Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung

Die Vorgehensweise und Arbeitsabläufe zur Patientensicherheit für Säuglinge, Kinder, hochbetagte und desorientierte Patienten sind geregelt. Bei Eigen- und / oder

Fremdgefährdung wird die Vorgehensweise sorgfältig abgewogen. Eventuell ist eine Weiterbehandlung im Ketteler Krankenhaus dann nicht möglich. Wenn es zu einer Fixierung kommt, sind die Abläufe geregelt, damit die Rechte der Patientinnen und Patienten gewahrt bleiben.

Medizinisches Notfallmanagement

Ein Expertenteam hat die Vorgehensweisen bei medizinischen Notfällen festgelegt. Es gibt ein Notfall-Team, das über Piepser informiert wird. Unser Experte für medizinische Notfälle hat festgelegt, an welchen Stellen welche Notfallausrüstung verfügbar sein soll. Durch Pflichtfortbildung wird die Qualifikation der beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gefördert. Das Rufen des Notfallteams ist durch Aushänge, die die Vorgehensweise beschreiben, sichergestellt.

Hygienemanagement

Eine Hygienekommission nach den Vorgaben der Hygieneverordnung des Landes und den Empfehlungen des Robert-Koch-Institutes ist eingerichtet. Sie tagt zweimal im Jahr. Das örtliche Gesundheitsamt nimmt an den Sitzungen teil und führt auch Begehungen durch. Ein Hygieneplan regelt den Umgang, auch bei bestimmten Vorkommnissen, zum Beispiel wenn es zum einem Ausbruch bestimmter Erreger kommt. Regelmäßige Fortbildungen durch unsere Hygieneexperten gewährleisten einen guten Kenntnisstand der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Hygienerrelevante Daten

Die vom Robert-Koch-Institut angegebenen Keimresistenzen werden erfasst und statistisch ausgewertet. Die Beurteilung erfolgt durch die Hygienekommission. Das Ketteler Krankenhaus beteiligt sich an bundesweiten Verfahren zum Vergleich wichtiger Hygienekennziffern. Am 20.11.2013 fand wieder ein Aktionstag „Saubere Hände“ statt.

Infektionsmanagement

Die Organisations- und Funktionsabläufe bei Infektionen sind schriftlich geregelt. Für den Umgang mit speziellen Infektionserregern, gibt es Merkblätter. Diese beschreiben das Vorgehen und die erforderliche Dokumentation. Die Trinkwasserbrunnen und die Wasserversorgung werden regelmäßig analysiert.

Arzneimittel

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

Blutkomponenten und Plasmaderivate

Der Umgang mit Blut und Blutprodukten ist so geregelt, wie es die Gesetze und die Richtlinien der Bundesärztekammer (RiliBÄK) vorschreiben. Eine Transfusionskommission ist eingerichtet. Ein Transfusionsverantwortlicher und ein Qualitätsbeauftragter Hämotherapie sind benannt. In jedem relevanten Fachbereich ist eine Ärztin bzw. ein Arzt entsprechend der gesetzlichen Vorgaben zur / zum Transfusionsbeauftragten qualifiziert. Alle Regelungen zum Transfusionswesen sind im Transfusionshandbuch zusammengefasst.

Medizinprodukte

Medizinprodukte sind Gegenstände, die bei der Untersuchung oder bei der Behandlung von Patientinnen und Patienten eingesetzt werden, die aber kein Arzneimittel sind. Ein Beatmungsgerät ist genauso ein Medizinprodukt wie eine Mullbinde. Für eine Vielzahl von Medizinprodukten gibt es Vorgaben von Seiten des Gesetzgebers und des Herstellers. Im Ketteler Krankenhaus gibt es schriftliche Regelungen für den Umgang mit diesen Geräten und deren regelmäßigen Wartung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden vor der Benutzung in die Medizinprodukte eingewiesen.

4 Informations- und Kommunikationswesen

KTQ:

Aufbau und Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie

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

Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

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

Verfügbarkeit von Patientendaten

Für alle an der Behandlung beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist jederzeit ein Zugriff auf wichtige Patientendaten möglich. Das EDV System ermöglicht, auf die Befunde und Arztbriefe aus vergangenen stationären Aufenthalten zuzugreifen. Es besteht zudem rund um die Uhr die Möglichkeit, auf die Daten im Archiv zuzugreifen.

Information der Krankenhausleitung

Die Geschäftsleitung ist über die Geschehnisse im Ketteler Krankenhaus informiert. Durch die monatlichen Berichterstattungen, sowohl des Betriebswirtschaftlichen und des Medizin-Controllings, ist der Informationsfluss sichergestellt.

Informationsweitergabe (intern/extern)

In den Geschäftsordnungen der Gremien und Kommissionen des Ketteler Krankenhauses ist schriftlich geregelt, dass Protokolle zu führen sind und an wen die Protokolle weiterzuleiten sind. Es gibt eine Übersicht der wesentlichen Gremien und Kommissionen. Hierdurch besteht für Führungskräfte ein guter Überblick. Wichtige Informationen werden über Rundschreiben und die monatlichen Informationsveranstaltungen des Geschäftsführers bekanntgegeben. Für die Weitergabe von Informationen an die Presse ist der Geschäftsführer zuständig.

Organisation und Service

Der Empfang ist rund um die Uhr mit qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besetzt. Der Empfang hat Zugriff zum EDV-System des Hauses und somit auf die Informationen, die erforderlich sind, um kompetent Auskünfte zu erteilen. Am Empfang liegen Informationsschriften der einzelnen Kliniken aus. Wenn die Leitungen belegt sind, geht der Anrufer zunächst in eine Warteschleife.

Regelungen zum Datenschutz

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

5 Führung

KTQ:

Vision, Philosophie und Leitbild

Das Leitbild des Ketteler Krankenhauses lautet: „Liebe lindert Leiden“. Dieses Leitbild und das Leitbild der Pflege sind im Internet veröffentlicht. Das Leitbild „Liebe lindert Leiden“ wird im Rahmen der monatlichen Informationsveranstaltungen des Geschäftsführers den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erläutert und auf Informationsmaterialien des Ketteler Krankenhauses dargestellt.

Durchführung vertrauensbildender und -fördernder Maßnahmen

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

Ethische und kulturelle Aufgaben sowie weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse

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

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

Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung

Das Ketteler Krankenhaus hat eine Dreijahresplanung erstellt, in der die geplante Entwicklung abgebildet ist. Der jährlich erstellte Wirtschaftsplan konkretisiert und aktualisiert diese Planungen. Zu den Leistungsdaten und weiteren wirtschaftlichen Daten gibt es monatlich standardisierte Auswertungen, die der Geschäftsleitung, den Chefärzten und der Pflegedienstleitung vorgelegt werden.

Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

Kooperationen dienen der Komplettierung und Optimierung der Patientenversorgung. Bei der Auswahl von Kooperationspartner steht die nachweisbare fachliche Kompetenz an erster Stelle. Alle Kooperationen müssen mit dem Leitbild und der christlichen Grundordnung vereinbar sein. Gesellschaftliche Verantwortung übernimmt das Ketteler Krankenhaus zum Beispiel durch die Förderung des Engagements für das Hospiz und den Ketteler-Lauf unter dem Motto: „Lauf dem Krebs davon“.

Festlegung einer Organisationsstruktur

Das Organigramm bildet die Organisation des Hauses ab. Es gibt eine Beauftragtenliste, die im Intranet hinterlegt ist. Geschäftsordnungen regeln die Zusammensetzung der Gremien. Für Patientinnen und Patienten und deren Angehörige sind die Verantwortlichen der Abteilung im Eingangsbereich auf einer Informationstafel schriftlich angezeigt. Auch im Internet sind Ansprechpartner benannt.

Effektivität und Effizienz der Arbeitsweise der Führungsgremien

Führungsgremien des Ketteler Krankenhauses sind die Geschäftsleitungssitzung (Geschäftsführer, Oberin, Ärztlicher Direktor, Pflegedirektorin), die Chefarztsitzung und die Stationsleitungssitzung. Die Gremien treffen sich regelmäßig. Die Sitzungen werden protokolliert.

Innovation und Wissensmanagement

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

Externe Kommunikation

Der Geschäftsführer nutzt hierzu die Stabsstelle Öffentlichkeitsarbeit. Das Ziel ist, dass die Offenbacher Bevölkerung gut über unsere Angebote und Leistungen informiert werden. Dies erreichen wir durch Patientenseminare wie „Wissen hilft“ (Informationsveranstaltungen zum Thema Krebs), durch die Ausrichtung von Herztagen und Lungentagen, durch die Beteiligung an Veranstaltungen wie der Offenbacher Gesundheitsmesse, über Pressemitteilungen und über die Informationen auf unserer Internetseite.

Aufbau und Entwicklung eines Risikomanagementsystems

Das wirtschaftliche Risikomanagementsystem des Ketteler Krankenhauses wird jährlich von einem externen Wirtschaftsprüfer beurteilt. Zur Gewährleistung der Patientensicherheit haben wir darüber hinaus ein sogenanntes CIRS-System etabliert. CIRS bedeutet „Critical Incident Reporting System“ – Meldesystem für kritische Zwischenfälle. Das Ziel ist es, aus Fehlern und Vorgängen, die fast zu einem Schaden für Patientinnen und Patienten geführt haben, für die Zukunft zu lernen. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird vermittelt, dass es um die Verbesserung geht und nicht um die Feststellung, wer einen Fehler gemacht hat. Aus diesem Grunde können die Meldungen anonym abgegeben werden. Diese Vorgehensweise entspricht den Empfehlungen des Aktionsbündnisses Patientensicherheit und den Vorgaben des Gemeinsamen Bundesausschusses zur Umsetzung des Patientenrechtegesetzes.

proCum Cert:

Entwicklung und Pflege einer christlichen Unternehmenskultur

Unser Leitbild lautet: Liebe lindert Leiden. Dies bedeutet, dass wir im täglichen Arbeiten bewusst auf Bedürfnisse und Notwendigkeiten des Mitmenschen (Patientinnen und Patient, Angehörige, Kolleginnen und Kollegen) eingehen. Die Vorgesetzten sind hierbei in einer besonderen Verpflichtung. Sie orientieren sich, an den Führungsgrundsätzen und am Leitbild. Bereits beim Bewerbungsgespräch und beim Einführungstag neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden die Besonderheiten eines christlichen Krankenhauses vorgestellt.

Suche und Einstellung von Mitarbeitern, die das christliche Profil der Einrichtung stärken

Schon bei der Ausschreibung einer zu besetzenden Stelle wird auf die christliche Ausrichtung des Hauses hingewiesen. Die Identifikation mit dem Unternehmenskonzept und dem Leitbild ist eine zwingende Voraussetzung. Die Zugehörigkeit zu einer christlichen Kirche ist bei den meisten Stellen Voraussetzung.

Soziale Verantwortung, Rücksichtnahme und ethische Sensibilität in der Personalführung

Das Ketteler Krankenhaus beschäftigt mehrere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Behinderung. Der Schwerbehindertenbeauftragte betreut und berät die Betroffenen und unterstützt sie bei der Gestaltung des Arbeitsplatzes in Absprache mit dem betriebsärztlichen Dienst und ggf. mit dem Integrationsamt. Ziel ist dabei, die Arbeitskraft den Möglichkeiten der Mitarbeiterin bzw. des Mitarbeiters entsprechend optimal einzusetzen.

Besondere Aspekte eines umfassenden Risikomanagements

Die Delegation ärztlicher Tätigkeiten an die Pflege bzw. die Delegation pflegerischer Tätigkeiten an Stationshilfen bedürfen der Anweisung der Chefärzte und der Pflegedienstleitung.

6 Qualitätsmanagement

KTQ:

Organisation

Im Krankenhaus ist eine hauptamtliche Qualitätsmanagementbeauftragte tätig. Zur fachlichen Unterstützung gibt es in den verschiedenen Bereichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die als Qualitätsbeauftragte das Qualitätsmanagement unterstützen. Wichtige Vorgehensweisen des Qualitätsmanagements sind im Qualitätsmanagement-Konzept geregelt. In diesem Konzept ist auch dargelegt, dass der Geschäftsführer für die personellen und finanziellen Ressourcen des Qualitätsmanagements verantwortlich und zuständig ist.

Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung

Die Qualitätsmanagementbeauftragte wirkt im Projektmanagement und im Prozessmanagement mit. Wesentliches Instrument des Qualitätsmanagements zur Überprüfung der Erfüllung von Kundenanforderungen sind die Befragungen (Patientenbefragung, Mitarbeiterbefragung, Einweiserbefragung, Befragung weiterbetreuender Einrichtungen). Diese sind in einem Befragungskonzept schriftlich geregelt. In Audits wird überprüft, ob wichtige Prozesse wie vorgegeben ablaufen. Die Audits werden in einem Auditplan geplant.

Patientenbefragung

Alle drei Jahre finden schriftliche Patientenbefragungen statt. Hierbei wird das Ketteler Krankenhaus von externen Dienstleistern unterstützt. Diese helfen uns bei der Auswahl der Stichprobe, bei der Gestaltung der Fragebögen und bei der Auswertung. Es wird darauf geachtet, dass die Patientinnen und Patienten ihre Rückmeldungen vertraulich abgeben können (anonyme Befragung). In den Krebszentren finden ergänzende Patientenbefragungen statt. Alle Befragungsergebnisse werden ausgewertet und für die Verbesserung der Angebote, Abläufe und Strukturen des Ketteler Krankenhauses genutzt.

Befragung externer Einrichtungen

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

Mitarbeiterbefragung

Alle drei Jahre werden die Mitarbeiterin und Mitarbeiter schriftlich befragt. Damit die Anonymität der Befragung gewährleistet ist, wird ein externes Befragungsinstitut eingeschaltet. Die Mitarbeitervertretung ist in den Vorgang von Anfang an eingebunden. Das Befragungsinstitut hat zugesichert, dass der Datenschutz beachtet wird. Die Befragungsergebnisse werden intern veröffentlicht und für Verbesserungsmaßnahmen genutzt.

Umgang mit Wünschen und Beschwerden

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

Erhebung und Nutzung von qualitätsrelevanten Daten

Die Qualitätskennziffern, die die Deutsche Krebsgesellschaft für Brustkrebszentren und Darmkrebszentren vorgegeben hat, werden mindestens einmal jährlich in ihrer Gesamtheit erhoben und ausgewertet. Wichtige Kennziffern werden laufend überwacht. Von den Organkrebszentren werden interdisziplinärer Letalitäts- und Morbiditätszirkel und interdisziplinärer Fallbesprechungen (Tumorkonferenzen) ausgerichtet.

Aus der Orientierung der Pflege an den nationalen Expertenstandards ergibt sich eine laufende Erfassung und Beurteilung wichtiger Qualitätskennziffern der Pflege, zum Beispiel Stürze und Dekubitus.

Die wesentlichen Kennziffern der Hygiene werden erfasst, bewertet und für Qualitätsverbesserungen genutzt.

Methodik und Verfahren der vergleichenden bzw. externen Qualitätssicherung

Die Dokumentationsrate für die externe Qualitätssicherung liegt bei fast 100 %. Die Ergebnisse der überlieferten Daten werden vorgestellt. Maßnahmen, die zu ergreifen sind, obliegen den Chefärzten der Abteilungen und der Pflegedirektion.

7 Seelsorge im kirchlichen Krankenhaus

proCum Cert:

Integration der Seelsorge ins Krankenhaus

Im Ketteler Krankenhaus ist ein hauptamtlicher katholischer Seelsorger beschäftigt, der auch Mitglied im Ethik-Komitee ist. Er steht Patientinnen, Patienten, deren Angehörigen und auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für Gespräche zur Verfügung. Täglich findet in der Krankenhauskapelle ein Gottesdienst statt. Zu besonderen Zeiten (Weihnachten, Ostern) werden verschiedene Aktivitäten, z.B. Meditationen, angeboten. Der Seelsorger ist über den Empfang erreichbar. Neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern stellt sich der Seelsorger an den Mitarbeiterereinführungstagen teil

Die Ordensschwwestern, die im Ketteler Krankenhaus leben, komplettieren das seelsorgerische Angebot und sorgen dafür, dass im Ketteler Krankenhaus der besondere Geist einer Einrichtung in Trägerschaft der Kirche spürbar ist.

Strukturelle Rahmenbedingungen und Organisation der Seelsorge

Die Seelsorge ist von der Finanzierung im Krankenhaus unabhängig. Der Seelsorger wird von der Bistumsleitung in Mainz gestellt und setzt im Hause das Seelsorgekonzept des Bistums um. Damit der Seelsorger seinen Auftrag erfüllen kann, stellt ihm das Ketteler Krankenhaus einen Büroarbeitsplatz mit entsprechender Ausstattung an Kommunikationsmitteln zur Verfügung. Dieser Raum wird auch für Gespräche genutzt.

Das Krankenhaus verfügt über eine Kapelle, in der täglich Gottesdienste stattfinden. Die Kapelle ist tagsüber von 6.00 Uhr bis 20.00 Uhr geöffnet. Für die Ausgestaltung der Kapelle sind die im Hause wohnenden Ordensschwwestern zuständig. Diese besorgen den Blumenschmuck, Kerzen und die weiteren notwendigen Gegenstände.

Angebote der Seelsorge

Der Seelsorger ist in die Gremien und Strukturen der Diözese Mainz eingebunden und erhält hierdurch Unterstützung für seine Arbeit. Die kirchlichen Leitlinien werden in der täglichen Seelsorge umgesetzt. Es gibt eine Vielzahl von Flyern über das Angebot der Seelsorge.

Der Seelsorger macht fast täglich Rundgänge im Krankenhaus und bietet sich den Menschen, auf die er im Krankenhaus trifft, als Gesprächspartner an.

Verbindung und Zusammenarbeit mit Kirchengemeinden

Der Kontakt zu anderen Kirchengemeinden ist ein wichtiges Bindeglied im Miteinander. Die sich in der Nähe befindende Gemeinde „Heilige Dreifaltigkeit“ hält ihre Wochentags- Gottesdienste in der Kapelle des Hauses. Somit öffnet sich das Krankenhaus auch für Kirchenbesucher. Die Offenbacher Christen werden auch eingeladen, mit dem Ordenskonvent zu beten.

8 Verantwortung gegenüber der Gesellschaft

proCum Cert:

Übernahme von Verantwortung für Ausbildung

In Kooperation mit dem Krankenhaus Sachsenhausen betreiben wir das Christliche Zentrum für berufliche Bildung. Das Krankenhaus Sachsenhausen ist eine Einrichtung der Diakonie. Für an der Ausbildung in der Gesundheits- und Krankenpflege Interessierte steht das Informationsmaterial des Christlichen Zentrums für berufliche Bildung zur Verfügung.

Zudem engagiert sich das Ketteler Krankenhaus bezüglich der Ausbildung zum Operationstechnischen Assistenten (OTA). Die Ausbildung zur bzw. zum OTA ist im Curriculum der Deutschen Krankenhausgesellschaft geregelt. Das Ketteler Krankenhaus kann die praktische Ausbildung anbieten und ist im dualen Ausbildungssystem mit dem Sana Klinikum Offenbach verbunden.

Das Ketteler Krankenhaus stellt zudem Ausbildungsplätze zum Kaufmann im Gesundheitswesen zur Verfügung.

Förderung ehrenamtlichen bzw. bürgerschaftlichen Engagements

Das Ketteler Krankenhaus unterstützt den Aufbau des Hospizes „Fanny de la Roche“. Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben hier in den vergangenen Jahren großes Engagement gezeigt. In Offenbach gibt es viele Menschen, die den Aufbau des Hospizes fördern und mit Interesse begleiten.

Der jährlich stattfindende Ketteler Lauf wurde auf Initiative der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ins Leben gerufen und ist eine feste Größe im Offenbacher Sportgeschehen geworden. Die Erlöse gehen in voller Höhe zum Förderverein, der damit Palliative Projekte für das Brust- und Darmkrebszentrum unterstützt. Wenn sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Ketteler Krankenhauses für den Ketteler Lauf engagieren, wird dies als Arbeitszeit angesehen.

In den vergangenen Jahren haben wir viele neue Grüne Damen und Herren für ein Engagement im Ketteler Krankenhaus gewinnen können. Die Grünen Damen und Herren sind ein engagiertes Team, das sich regelmäßig trifft, Aufgaben verteilt und die Stationen bei Bedarf sehr gut unterstützt. Für die Umsetzung unseres Leitbilds „Liebe lindert Leiden“ sind die Grünen Damen und Herren von großer Bedeutung.

Durch Gewinnung ehrenamtlicher Personen können wir Patienten eine bessere Versorgung im Bereich unterstützende Dienste anbieten. Im Krankenhaus sind „Grüne Damen und Herren“ für ehrenamtliche Tätigkeiten vorhanden.

Kulturelle Angebote, wie z.B. Ausstellungen im Foyer des Krankenhauses, finden regelmäßig statt. Eine Ausstellung wurde mit dem Verein „Leben mit Krebs“ initiiert. Hier haben Betroffene eigene Bilder ausgestellt.

9 Trägerverantwortung

proCum Cert:

Vorgaben und Beiträge zur Strategie und Ausrichtung des Unternehmens

Die wesentlichen Vorgaben sind bereits im Gesellschaftsvertrag des Ketteler Krankenhauses definiert: Die Erfüllung des Gesellschaftszwecks erfolgt aus dem Selbstverständnis und der Zielsetzung der Caritas als einer Lebens- und Wesensäußerung der Katholischen Kirche. Maßstab allen Handelns ist die unantastbare Würde eines jeden Menschen. Dieser Würde entspricht die Ehrfurcht vor dem Leben in jeder Altersphase, beginnend mit der Empfängnis bis hin zum Tod. Diese religiöse und kirchliche Zielsetzung ist Leitlinie für die gesamte Tätigkeit der Gesellschaft und damit zugleich für alle in den Einrichtungen der Gesellschaft tätigen Personen.

Vorgaben für die Unternehmensführung

Vorgaben zur operativen Unternehmensführung bezüglich Personalmanagement, Qualitätsmanagement und Finanzmanagement befinden sich ebenfalls im Gesellschaftsvertrag.

Personalverantwortung

Die Geschäftsführung wird durch den Gesellschafter bestellt. Der Gesellschafter ist die kirchliche Stiftung Heilig-Geist-Hospital Bensheim. Neben der fachlichen Qualifikation wird der Sozialkompetenz eine hohe Bedeutung beigemessen. Die Zugehörigkeit zu einer christlichen Kirche ist bei der Besetzung von Führungspositionen eine wichtige Voraussetzung zum Abschluss eines Dienstvertrages. Eine gelebte Christlichkeit wird erwartet.

Wahrnehmung der Aufsichtsverantwortung

Der Geschäftsführer unterliegt den Weisungen der Stiftung und seiner Organe. Die Stiftung Heilig-Geist-Hospital Bensheim nimmt ihre Aufsichtsverantwortung wahr. Ein Wirtschaftsprüfer prüft jährlich den Jahresabschluss des Ketteler Krankenhauses. Sein Abschlussbericht wird den Vertretern der Stiftung vorgelegt.