



St. Nikolaus-Stiftshospital  
Andernach

Akademisches Lehrkrankenhaus der Universität Bonn



Kooperation  
für Transparenz  
und Qualität im  
Gesundheitswesen

## KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog Version 2015 für Krankenhäuser

<b>Krankenhaus:</b>	St. Nikolaus-Stiftshospital Andernach
<b>Institutionskennzeichen:</b>	260710748
<b>Anschrift:</b>	Ernestus-Platz 1 56626 Andernach
<b>Ist zertifiziert nach KTQ<sup>®</sup> mit der Zertifikatnummer:</b>	2019-0002 KH
<b>durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:</b>	proCum Cert GmbH GmbH, Zertifizierungsgesellschaft, Frankfurt am Main
<b>Gültig vom:</b>	23.02.2019
<b>    bis:</b>	22.02.2022
<b>Zertifiziert seit:</b>	26.01.2004

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Vorwort der KTQ®</b>	<b>3</b>
<b>Vorwort der Einrichtung</b>	<b>5</b>
<b>Die KTQ-Kategorien</b>	<b>6</b>
1 Patientenorientierung	7
2 Mitarbeiterorientierung	11
3 Sicherheit - Risikomanagement	13
4 Informations- und Kommunikationswesen	17
5 Unternehmensführung	19
6 Qualitätsmanagement	22

## Vorwort der KTQ®

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

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,
- Sicherheit - Risikomanagement,
- das Informations- und Kommunikationswesen,
- die Unternehmensführung und
- das Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

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

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

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

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

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

Wir freuen uns, dass **St. Nikolaus-Stiftshospital in Andernach** 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](http://www.ktq.de) abrufbar.

**Dr. med. B. Metzinger, MPH**

Für die Deutsche Krankenhausgesellschaft

**Dr. med. G. Jonitz**

Für die Bundesärztekammer

**F. Wagner**

Für den Deutschen Pflegerat

## Vorwort der Einrichtung

Unter dem zentralen Leitsatz unseres Leitbildes „**Unsere Sorge – der Mensch**“, versteht die St. Nikolaus-Stiftshospital GmbH in Andernach aus ihrer über 770-jährigen Tradition noch heute Ihren Auftrag dem Gemeinwohl als christliches Krankenhaus zu dienen.

Diese Zielsetzung spiegelt sich im täglichen Miteinander aller Beschäftigten wider und führt zu einem qualifizierten, persönlichen und achtsamen Umgang mit den Patienten, Bewohnern und ihren Angehörigen.



(Eingangsbereich des St. Nikolaus-Stiftshospitals)

Die St. Nikolaus-Stiftshospital GmbH betreibt ein Akutkrankenhaus der Regelversorgung mit partiellem Schwerpunktauftrag, das zertifizierte Seniorenzentrum Marienstift\* und die 100%ige Tochter das MVZ St. Nikolaus-Stiftshospital\*.

Als akademisches Lehrkrankenhaus der „Rheinischen Friedrich-Wilhelms-Universität“ in Bonn ermöglichen wir modernste medizinische Technologien und eine optimale Versorgung auf einem qualitativ hohen Niveau, welches den Empfehlungen der Fachgesellschaften folgt und dem wissenschaftlichen Stand der Technik entspricht. Mit 267 Betten in 6 Hauptfach- und 3 Belegabteilungen einschließlich einer onkologischen Tagesklinik sind insgesamt ca. 800 Mitarbeiter beschäftigt. Medizinisch und pflegerisch werden jährlich etwa 10.000 stationäre und 23.000 ambulante Patienten mit einer hohen fachlichen Kompetenz nach den neuesten Erkenntnissen der Medizin und Pflege behandelt.

Die Synergien von Tradition und zukunftsweisenden Technologien und Verfahren haben in unserem Haus einen sehr hohen Stellenwert. Als christlich geprägte Einrichtung steht der Mensch jedoch stets bei uns im Mittelpunkt all unserer Bemühungen.

Dies bietet Ihnen als Patient die Sicherheit der bestmöglichen medizinischen und pflegerischen Behandlung.

Wir möchten, dass sich die Menschen bei uns geborgen fühlen.

\* Nicht Teil dieser KTQ-Zertifizierung

# Die KTQ-Kategorien

# 1 Patientenorientierung

KTQ:

## **Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung**

Um den stationären und teilstationären Aufenthalt unserer Patienten gut vorzubereiten, stellen wir eine Reihe von Informationsmaterialien bereit. Patienten und deren Angehörige können sich z.B. über die Homepage, diverse Flyer und Broschüren über unser Leistungsangebot informieren. Das St. Nikolaus-Stiftshospital ist an allen wichtigen Verkehrspunkten der Stadt Andernach ausgeschildert und kann mit dem öffentlichen Verkehr sowie mit dem PKW sehr gut erreicht werden. Bei Fragen vor Ort und zur Orientierung auf dem Klinikgelände steht Ihnen gerne unsere Patienteninformation in der Eingangshalle rund um die Uhr zur Verfügung. Zudem ist ein strukturiertes Wegeleitsystem auf dem Klinikgelände installiert. Zur Planung Ihres Aufenthaltes haben wir seit 2018 am St. Nikolaus-Stiftshospital ein Belegungsmanagement etabliert.

## **Leitlinien und Standards**

Die Patientenversorgung in den Fachabteilungen erfolgt gemäß wissenschaftlich fundierten Behandlungsleitlinien, die durch hausinterne Standards erweitert wurden. In der Pflege orientieren sich diese u.a. an den nationalen Expertenstandards. Sofern sich Leitlinien ändern, werden unsere Mitarbeiter zeitnah informiert. Zur Sicherstellung einer optimalen Behandlung, nutzen wir verschiedene Kontrollinstrumente wie Visiten, Besprechungen und Audits, um die Einhaltung der Leitlinien und Standards zu überprüfen.

## **Information und Beteiligung des Patienten**

Im St. Nikolaus-Stiftshospital legen wir großen Wert auf eine gute Kommunikation mit den Patienten und ihren Angehörigen, den Einbezug bei der Behandlungsplanung und die Wahrung der Intimsphäre während des Aufenthalts. Die Patienten werden vor ihrem geplanten Aufenthalt über die Behandlungsmöglichkeiten und ihre Rechten und Pflichten informiert. Zudem werden Patientenschulungen und der Kontakt zu Selbsthilfegruppen angeboten. Zur Kommunikation mit fremdsprachigen Patienten nutzen wir fremdsprachige Aufklärungsunterlagen und ziehen bei Bedarf Mitarbeiter mit Fremdsprachenkenntnissen oder Dolmetscher hinzu.

## **Ernährung und Service**

Mit dem Ziel unseren Patienten eine abwechslungsreiche und gesunde Ernährung sowie einen angemessenen Service zu bieten, werden sowohl religiöse und kulturelle Aspekte als auch Sonderwünsche bei der Speisenversorgung berücksichtigt. Verpflegungsassistentinnen erheben dabei werktäglich die Menüwünsche und leiten diese an die Küche weiter. Ferner haben wir unser Angebot durch eine Diabetesberatung erweitert. Neben gut ausgestatteten Zimmern bieten wir weitere Möglichkeiten zum Verweilen wie Cafeteria mit Kiosk, Aufenthaltsräume und die Hospitalkirche.

## **Erstdiagnostik und Erstversorgung**

Durch eine enge Zusammenarbeit mit den Rettungsdiensten, sowie der Organisation der Aufnahme und Notaufnahme ist eine schnelle und fachgerechte Versorgung der Patienten rund um die Uhr sichergestellt. Jeder Notfall wird durch einen Facharzt diagnostiziert. Um eine zeitnahe Ersteinschätzung und transparente Abläufe sicherzustellen, hat das St. Nikolaus-Stiftshospital medizinische und pflegerische Ziele definiert.

## **Elektive, ambulante Diagnostik und Behandlung**

Verschiedene fachspezifische Ambulanzen stehen zur ambulanten Patientenbehandlung zur Verfügung. Darüber hinaus sind Spezialsprechstunden sowie ein präoperatives Zentrum zur Vorbereitung auf OPs eingerichtet, um Wartezeiten für Patienten zu verringern. Mit der Gründung des Medizinischen Versorgungszentrums (MVZ) im Jahr 2016 haben wir unser ambulantes Angebot erweitert. Nach Abschluss der ambulanten Behandlung erhalten einweisende Ärzte über einen Arztbrief bzw. vorab telefonisch alle wichtigen Informationen zur Behandlung ihrer Patienten.

## **Ambulante Operationen**

Ambulante Operationen erfolgen überwiegend im Zentral-OP und in der Notfallambulanz. In den Sprechstunden erfolgt eine umfassende Aufklärung unter Berücksichtigung von Vorbefunden, Risiken und Lebensumständen und die Festlegung des OP-Termins. Den Patienten stehen diverse Informationsflyer zur Verfügung. Verantwortlich für die OP-Organisation und die Koordination der Abläufe ist der OP-Koordinator. Die Planung der Unterbringung der ambulanten Patienten vor und nach dem Eingriff übernimmt der OP-Koordinator in Zusammenarbeit mit dem zentralen Belegungsmanagement. Die Weiterversorgung erfolgt in der Regel durch den Hausarzt, der einen Arztbrief erhält.

## **Stationäre Diagnostik, Interdisziplinarität und Behandlung**

Um eine effiziente Diagnostik und strukturierte Behandlungsplanung durchzuführen, haben wir basierend auf den aktuellen Leitlinien der Fachgesellschaften verschiedene Standards und Behandlungspfade entwickelt. Weiterhin sind Zeitziele für verschiedene Phasen der Patientenversorgung wie Aufnahme, Ersteinschätzung und erste Anamnese definiert, um den aktuellen Status des Patienten zügig zu erfassen und zeitnah eine angepasste Behandlungsplanung aufstellen zu können. Für die interdisziplinäre und multiprofessionelle Abstimmung nutzen wir z.B. Fallbesprechungen und Visiten.

## **Therapeutische Prozesse**

Gemäß dem Leitbild gilt das Ziel, den therapeutischen Prozess patientenorientiert zu gestalten, um die bestmögliche Behandlung zu erreichen. Wir nutzen ärztliche, pflegerische und therapeutische Standards zur diagnosebezogenen Therapieplanung, die auf aktuellen Leitlinien der Fachgesellschaften basieren. Alle an der Behandlung beteiligten Personen tauschen ihre Erkenntnisse regelmäßig im Rahmen von interdisziplinären und multiprofessionellen Besprechungen bzw. Visiten aus und können so auf Besonderheiten individuell reagieren. Zur Vermeidung



von Komplikationen sind prophylaktische Maßnahmen fester Bestandteil der therapeutischen Behandlung sowie der pflegerischen und ärztlichen Versorgung.

### **Operative Prozesse**

Um eine gute Organisation und hohe Patientensicherheit zu gewährleisten sind in dem OP-Statut des St. Nikolaus-Stiftshospitals alle Abläufe und Verantwortlichkeiten definiert, die über den OP-Koordinator überwacht werden. Der OP-Koordinator ist zudem für eine transparente Dokumentation von OP-Auslastung, OP-Planung und Arbeitszeiten verantwortlich. Verschiedene Standards zur Vorbereitung, Durchführung und Nachversorgung einer Operation sichern unsere Qualität. Die persönliche Patientenaufklärung vor einer Operation wird durch standardisierte, mehrsprachige Aufklärungsbögen sowie Informationsmaterialien unterstützt. Die Teilnahme der im OP-Bereich tätigen Mitarbeiter an regelmäßigen Fortbildungen gewährleistet, dass die operative, pflegerische und anästhesiologische Versorgung stets auf dem aktuellen Stand des Wissens erfolgt.

### **Visite**

In den regelmäßig stattfindenden interdisziplinären Visiten werden der Gesundheitszustand der Patienten und der Erfolg der Therapie erhoben, um die Patientenversorgung zu überprüfen und sie individuell an den Krankheitsverlauf anzupassen. Unser Ziel ist es hierbei, die Visiten patientenorientiert zu gestalten, persönliche und ungestörte Gespräche zu ermöglichen und dabei die Privat- und Intimsphäre der Patienten zu achten. Daher bitten wir bspw. Angehörige anderer Patienten während der Visite das Patientenzimmer zu verlassen.

### **Entlassungsprozess**

Unser Ziel ist es, den Übergang in andere Versorgungsbereiche bzw. die Entlassung unter Mitwirkung des Patienten, aller behandelnden Personen und der Angehörigen transparent, strukturiert und systematisch zu gewährleisten. Daher streben wir sowohl eine frühzeitige Information des Patienten und der Angehörigen an, als auch die frühzeitige Einbeziehung des Sozialdienstes zur Planung der Weiterversorgung. Mit Hilfe von Checklisten und Standards, die bei uns auf einer extra Seite im Krankenhausinformationssystem hinterlegt sind, überprüfen wir kontinuierlich die Qualität unseres Entlassungsprozesses. Mit jedem Patienten wird ein ärztliches Abschlussgespräch geführt sowie mindestens ein vorläufiger Arztbrief mitgegeben.

### **Umgang mit sterbenden Patienten, palliative Versorgung**

Um die Versorgung sterbender Patienten auf höchstem Niveau sicherzustellen, hat das St. Nikolaus-Stiftshospital eine Palliativeinheit mit speziell qualifizierten pflegerischen und ärztlichen Mitarbeitern eingerichtet. Uns ist es wichtig, Sterbenden einen friedvollen, schmerzfreien und würdevollen Tod zu ermöglichen, sodass wir die Bedürfnisse unserer Patienten in jeder Phase des Sterbeprozesses berücksichtigen. Besondere Rücksicht nehmen wir hierbei auf kulturelle und religiöse Wünsche. In diesem Zusammenhang stellen wir auch gerne den Kontakt zu Seelsorgern anderer Religionen her. Angehörige können nach Wunsch kostenlos bei dem sterbenden Patienten untergebracht werden. Ein Psychoonkologe ist in die Versorgung onkologischer Patienten eng eingebunden.

### **Umgang mit Verstorbenen**

Verstorbenen den gebührenden Respekt entgegenzubringen ist Teil der christlichen Grundauffassung der Klinik. Kulturelle und religiöse Wünsche werden, wenn möglich, immer umgesetzt. Auch Seelsorger anderer Glaubensgemeinschaften können hinzugezogen werden. Ferner wurde der Andachtsraum mit Gebetsutensilien unterschiedlicher Religionen ausgestattet. Es gibt ein „Gräberfeld für die Aller kleinsten“ in Kooperation mit kirchlichen Einrichtungen. In der Hospitalkirche finden zweimal jährlich Gedenkgottesdienste statt, zu denen die Angehörigen Verstorbener aktiv eingeladen werden.

## 2 Mitarbeiterorientierung

*KTQ:*

### **Personalbedarf**

Die Personalplanung erfolgt vorausschauend und berücksichtigt auch die Bevölkerungsentwicklung. Dabei werden die verschiedenen Berufsgruppen mit einbezogen. Zur Personalbedarfsplanung dienen darüber hinaus diverse Kennzahlen. Die Ergebnisse fließen in den Stellenplan ein, der Teil des Erfolgsplanes der Klinik ist. Die Mitarbeitervertretung wird stets eng in die Prozesse mit einbezogen. Der Einsatz von flexiblen Arbeitszeitmodellen, gesundheitsfördernden Maßnahmen und eine langfristig angelegte Nachfolgeplanung gewährleisten eine geringe Fluktuationsrate.

### **Personalentwicklung/Qualifizierung**

Im Sinne des christlichen Charakters des Hauses stehen die Mitarbeiter als wichtigste Ressource im Vordergrund. Unser Ziel ist es daher, die Bedürfnisse des Krankenhauses hinsichtlich der strategischen Ausrichtung in Einklang mit den persönlichen Bedürfnissen der Mitarbeiter zu bringen und die Motivation und Zufriedenheit unserer Mitarbeiter kontinuierlich zu steigern. In diesem Sinne werden in den Mitarbeitergesprächen die Entwicklungswünsche und Maßnahmen zur Personalentwicklung erfasst und gemeinsam besprochen. Im Leitbild ist die Bedeutung von Fortbildungen klar herausgestellt. Hierzu stehen unter anderem die Angebote des staatlich anerkannten Fort- und Weiterbildungsinstitutes zur Verfügung. Zudem besteht das Angebot, die Arbeitszeit zu reduzieren, um sich berufsbegleitend weiterzubilden oder Lehraktivitäten nachzugehen.

### **Einarbeitung von Mitarbeitern**

Ziel ist es, neue Mitarbeiter aller Berufsgruppen im St. Nikolaus-Stiftshospital strukturiert und umfassend einzuarbeiten, um ihnen die selbständige, adäquate Übernahme aller relevanten Aufgaben zu ermöglichen. Jedem neuen Mitarbeiter wird ein Mentor bzw. Praxisanleiter zugeteilt, der für die korrekte Einarbeitung zuständig ist. Mit Hilfe von Einarbeitungschecklisten und Feedbackgesprächen wird die ordnungsgemäße und vollständige Einarbeitung von Mitarbeitern nachgehalten. Einmal im Monat findet ein Begrüßungstag statt, bei dem alle neuen Mitarbeiter von den Führungskräften willkommen geheißen werden. Zudem finden während der Einarbeitung mehrmals Mitarbeitergespräche statt, um gegenseitiges Feedback zur Einarbeitung zu geben.

### **Ausbildung, Fort- und Weiterbildung**

Das Krankenhaus stellt diverse Ausbildungs- und Praktikumsplätze zur Verfügung. Ein Bewerberportal ermöglicht allen Auszubildenden, Menschen im freiwilligen sozialen Jahr (FSJ), Praktikanten und Famulanten sich auf eine entsprechende Stelle online zu bewerben. Ein eigenes zertifiziertes Bildungszentrum für Gesundheitsberufe inkl. Krankenpflegeschule ist etabliert. Zudem bestehen Kooperationen mit weiteren Weiterbildungseinrichtungen. Als akademisches Lehrkrankenhaus der Rheinischen Friedrich-Wilhelms Universität in Bonn sind regelmäßig Me-

dizinstudenten im Praktischen Jahr im Einsatz. Die fachärztliche Weiterbildung erfolgt gemäß den Vorgaben der Ärztekammer und der Fachgesellschaften. Bei all dem steht die Verknüpfung von Theorie und Praxis im Vordergrund und wird unter anderem durch Praxisanleiter und praxisorientierte Leitfäden umgesetzt. Leitenden Mitarbeitern werden durch gezielte Schulungen Führungsfähigkeiten und soziale Kompetenzen vermittelt.

### **Arbeitszeiten / Work Life Balance**

Bei den eingesetzten Arbeitszeitmodellen werden in allen Bereichen des St. Nikolaus-Stiftshospitals nicht nur gesetzliche Forderungen berücksichtigt, sondern auch mitarbeiterspezifische Besonderheiten. So sind diverse Arbeitszeitformen und Rahmendienstpläne für die verschiedenen Berufsgruppen etabliert und Wünsche hinsichtlich der Dienstplangestaltung finden Berücksichtigung. Als familienfreundliches Krankenhaus bieten wir diverse Arbeitszeitmodelle an und fördern im Besonderen Teilzeitmodelle. Ein Betriebliches Gesundheits- und Eingliederungsmanagement ist etabliert.

### **Ideenmanagement**

Im St. Nikolaus-Stiftshospital ist ein betriebliches Vorschlagswesen etabliert und die jeweiligen Fachvorgesetzten sind dazu angehalten Mitarbeiterideen, -wünsche und -beschwerden zu fördern. Zur Einbringung von Ideen, Wünschen und Beschwerden steht ein System „Heureka“ zur Verfügung. Zudem können Vorschläge direkt an die Geschäftsführung im Rahmen des „Offenen Meetings“ herangetragen werden. Die Vorschläge werden dann vom Beauftragten für Ideenmanagement gesammelt und einem interdisziplinären Gremium vorgetragen, welches über die Umsetzung entscheidet. Es existiert ein gestaffeltes Prämiensystem, welches die eingebrachten Ideen auszeichnet.

## 3 Sicherheit - Risikomanagement

KTQ:

### **Methoden des klinischen Risikomanagements**

Mit Hilfe des klinischen Risikomanagements verfolgen wird das Ziel, in systematischer Form Fehler oder Risiken in der Patientenversorgung frühzeitig zu erkennen und zu verhindern, um somit eine qualitativ hochwertige Versorgung zu gewährleisten und die wirtschaftliche Situation sicherzustellen. Hierzu werden Beinahezwisefälle mittels eines Fehlermeldesystems CIRS von den Mitarbeitern gemeldet und die Klinik pflegt eine positive Fehlerkultur, bei der die Führungskräfte mit gutem Beispiel vorangehen. Im Rahmen der jährlichen Managementbewertung werden u.a. die Risiken im Krankenhausmanagement bewertet und ggf. notwendige Maßnahmen abgeleitet.

### **Eigen- und Fremdgefährdung**

Durch das Konzept der „patientenorientierten Bereichspflege“ wird ein Patientenbezug hergestellt und die Aufsichtspflicht sichergestellt. So können Gefahrensituationen frühzeitig erkannt und Schutzmaßnahmen abgestimmt werden. Entsprechende Maßnahmen und technische Vorkehrungen zur Gewährleistung der Sicherheit haben wir eingerichtet, z.B. Niedrigflurbetten, Orientierungs- und Nachtlichter bzw. Fenster mit Sicherheitsschloss. Die Gefährdung der Patienten wird kontinuierlich von Pflegekräften eingeschätzt, wodurch individuelle Maßnahmen abgeleitet werden können. Es wurden Konzepte für besondere Patientengruppen wie bspw. demente oder suizidgefährdete Personen erstellt, um eine adäquate Versorgung zu gewährleisten.

### **Medizinisches Notfallmanagement**

Ziel ist es, dass in medizinischen Notfällen jederzeit eine rasche und qualifizierte Notfallversorgung für Patienten und andere Personen sichergestellt ist. Dazu gibt es ein Reanimationsteam, das bei medizinischen Notfällen jederzeit auf Abruf über eine spezielle Notrufnummer bereitsteht. Durch Schulungen und praktische Übungen werden alle Mitarbeiter des St. Nikolaus-Stiftshospitals intensiv auf Notfallsituationen vorbereitet. Notfallausrüstungen werden regelmäßig überprüft und ergänzt. Im OP ist ein zentrales Telefon für Notfälle eingerichtet, um schneller auf Notrufe und Notkaiserschnitte reagieren zu können.

### **Organisation der Hygiene**

Die Einhaltung der Hygienevorschriften orientiert sich an den gesetzlichen Vorgaben und wird im St. Nikolaus-Stiftshospital über eine Hygienefachkraft und mehrere Hygienebeauftragte sowie eine Hygienekommission gewährleistet. Zudem kooperiert das Krankenhaus mit einem Hygieneinstitut, das einen externen Facharzt für Hygiene zur Verfügung stellt. Die Hygieneschulungen sind für alle Mitarbeiter verpflichtend zu besuchen. Damit all unseren Mitarbeitern die aktuellen Regelungen zu jeder Zeit bekannt sind, sind die grundlegenden, hygienerelevanten Dokumente stets auf dem neuesten Stand. Weiterhin werden neue Mitarbeiter am monatlich stattfindenden Begrüßungstag in die wesentlich hygienerelevanten Regelungen eingewiesen, was mittels Unterschrift zu quittieren ist.

## **Hygienerelevante Daten, Infektionsmanagement**

Durch eine frühzeitige, strukturierte Erfassung von hygienerelevanten Daten schaffen wir es, Infektionen vorzubeugen und entsprechende Maßnahmen einzuleiten. Die Erhebung von Keimresistenzstatistiken und die systematische Bereitstellung der Daten erfolgt quartalsweise durch ein externes mikrobiologisches Labor. Zudem werden hausintern Statistiken für spezielle Krankheitskeime (MRSA, MRGN, VRE, Clostridium difficile und Noroviren) geführt. Maßnahmen zur Vermeidung von Infektionen durch die Wasserversorgung sowie zur Verbesserung der Händehygiene sind etabliert. Sowohl zu internen wie auch externen Meldewegen bei Infektionskrankheiten sind Regelungen getroffen. Das St. Nikolaus-Stiftshospital wurde mit der silbernen Medaille der Aktion Saubere Hände ausgezeichnet.

## **Arzneimittel**

Das Krankenhaus verfügt über eine eigene Apotheke, welche zentrale Aufgaben in der Herstellung, Beschaffung und Beratung bei Arzneimitteln und Betäubungsmitteln übernimmt. Umfassende Regelungen zur Bereitstellung, zum Umgang und zur Lagerung von Arzneimitteln haben wir schriftlich definiert. Die Einhaltung der Lagerungsbedingungen für die Arzneimittel wird durch die halbjährlichen Begehungen der Apotheke auf den Stationen überprüft. Die Mitarbeiter werden kontinuierlich zu Themen wie Arzneimittelsicherheit und Wechselwirkungen geschult bzw. informiert. Ein EDV-Programm unterstützt die Arzneimitteltherapiesicherheit.

## **Labor und Transfusionsmedizin**

Für das Krankenhaus ist ein Qualitätsmanagement-Handbuch für die klinische Anwendung von Blutkomponenten und Plasmaderivaten erstellt. Die Behandlung richtet sich nach den aktuellen Leitlinien der Bundesärztekammer und gesetzlichen Standards. Es ist eine Transfusionskommission eingerichtet, ein Transfusionsbeauftragter ist benannt. Der Bestand der Blutprodukte wurde aufgestockt, um eine adäquate Versorgung der steigenden Notfälle zu gewährleisten.

## **Medizinprodukte**

Alle gesetzlichen Vorgaben zu Medizinprodukten werden beachtet, ein Medizinproduktebeauftragter sowie ein -sicherheitsbeauftragter sind benannt. Autorisierte Personen weisen neue Mitarbeiter in die Handhabung der Geräte ein. Es wird sichergestellt, dass nur ausgewiesene Mitarbeiter die Medizinprodukte verwenden. Im Krankenhaus wird eine elektronische Lösung zur Verwaltung der Medizinprodukte eingesetzt, die die im Haus befindlichen technischen Medizinprodukte listet. Die vorgeschriebenen mess- und sicherheitstechnischen Kontrollen werden durchgeführt und dokumentiert.

## **Arbeitsschutz**

Mit dem Ziel, die Mitarbeiter systematisch vor Gefährdungen und arbeitsbedingten Krankheiten zu schützen, wurde ein Arbeitsschutzkonzept erarbeitet. Entsprechende Maßnahmen zur Erhöhung der Arbeitssicherheit werden konsequent verfolgt. So wurde 2018 eine psychische Gefährdungsbeurteilung des Arbeitsplatzes anhand eines Fragebogens durchgeführt. Der Betriebsarzt sowie die Fachkraft für Arbeitssicherheit sind für die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften verantwortlich. Ein Arbeitssicherheitsausschuss ist eingerichtet. Um die Arbeitssicher-

heit weiterhin zu verbessern werden regelmäßige Begehungen, Schulungen und Einweisungen durchgeführt. Darüber hinaus hat das St. Nikolaus-Stiftshospital weitere gesundheitsfördernde Maßnahmen eingeführt, wie bspw. die „Gesunde Pause“ oder den Gesundheitstag.

### **Brandschutz**

Das Krankenhaus verfügt über eine Brandschutzordnung, welche wesentliche Aufgaben und Verantwortlichkeiten für die Mitarbeiter regelt. Der Brandschutzbeauftragte ist für die Einhaltung der Vorschriften zuständig und kontrolliert regelmäßig das vorschriftsgemäße Verhalten in der Klinik. Gemeinsam mit Fachgutachtern werden Analysen und Konzepte zur kontinuierlichen Verbesserung erstellt. Über jährliche verpflichtende Brandschutzunterweisungen und Übungen wird gewährleistet, dass die Mitarbeiter durchgehend geschult sind.

### **Datenschutz**

Unser Ziel ist es, die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz zu erfüllen und alle personenbezogenen Daten von Patienten, Mitarbeitern sowie Kunden vor unberechtigten Zugriffen oder Weitergabe zu schützen. Zur Einhaltung der gesetzlichen als auch kirchlichen Datenschutzbestimmungen ist ein externer hauptamtlicher Datenschutzbeauftragter benannt, der durch einen internen Datenschutzbeauftragten unterstützt wird. Es sind sowohl elektronische Sicherungen vor unerwünschten Zugriffen sowie Virens Scanner implementiert als auch abgestufte Zugriffsrechte für die Mitarbeiter im Benutzer-Rollen-Konzept definiert. Die Mitarbeiter werden über den Datenschutz bei der Einstellung informiert und nehmen verpflichtend an Datenschutzschulungen teil. Zudem finden mehrmals im Jahr Datenschutzbegehungen statt.

### **Umweltschutz**

Der Umweltschutz wird als ein wichtiger Baustein der Unternehmensführung betrachtet. Um dies zu gewährleisten sind ein Umweltbeauftragter, eine Abfallbeauftragte und eine Umweltprojektgruppe benannt, die die Geschäftsführung bei der Kontrolle der bestehenden und der Planung neuer Maßnahmen zur Seite stehen. Ein Umwelthandbuch ist erstellt, das u.a. den Umgang mit Energie, Abfall und Abwasser regelt. Sowohl beim Einkauf von Produkten als auch bei Um- und Neubauten finden Umweltaspekte eine umfassende Berücksichtigung. Das St. Nikolaus-Stiftshospital wurde mit dem Nachhaltigkeitszertifikat der Mülltrennung ausgezeichnet.

### **Katastrophenschutz**

Das Krankenhaus ist in den Katastrophenschutz des Landes Rheinland-Pfalz und in den Hochwasserschutz der Stadt Andernach eingebunden. Ein Krisenstab ist benannt und das Vorgehen im Krisenfall ist übergeordnet im Krisenhandbuch geregelt. Des Weiteren wurden Brandschutz Helfer ausgebildet. Ein Alarm- und Einsatzplan regelt die entsprechenden Alarmierungswege und Rettungsketten. Das St. Nikolaus-Stiftshospital führt regelmäßig Evakuierungsübungen und Probealarmierungen durch und ist Mitglied im Verband der Werksfeuerwehren.

### **Ausfall von Systemen**

Der Alarm- und Einsatzplan regelt im Krankenhaus Nottfälle nicht medizinischer Art, welche in interne und externe Schadensereignisse unterteilt sind. Alle Maßnahmen wie die Prüfung der

Notstromversorgung oder die systematische Wartung aller technischen Anlagen werden gewissenhaft umgesetzt. Des Weiteren wurde in redundante Systeme investiert, um einen Ausfall kompensieren zu können. Durch regelmäßige und strukturierte Begehungen, Übungen und Schulungen wird die Einhaltung von Regelungen und das Wissen der Mitarbeiter über das Vorgehen in nichtmedizinischen Notfallsituationen überprüft.



## 4 Informations- und Kommunikationswesen

KTQ:

### **Netzwerkstruktur und Datensysteme**

Eine IT-Strategie ist etabliert und orientiert sich an der Unternehmensstrategie. Um den medizinischen und pflegerischen Arbeitsfluss weitestgehend zu unterstützen, wird die elektronische Patientenakte am St. Nikolaus-Stiftshospital kontinuierlich erweitert. In diesem Zusammenhang wurde 2018 das Leistungsstellenmanagement und die Terminierung im Krankenhausinformationssystem integriert. Redundante Systeme sind im Einsatz um Ausfallzeiten zu minimieren. Ein Rechte-Rollen-Konzept schützt ebenso wie die Datenschutzrichtlinie und Datensicherungssysteme sensible Daten vor unerlaubten Zugriffen.

### **Klinische Dokumentation**

Um eine einheitliche Dokumentation von Patientendaten zu gewährleisten, sind Regelungen zur Erfassung, Führung und Dokumentation der Patientendaten im Dokumentationshandbuch beschrieben. Zur Dokumentation wird das KIS genutzt und für den Aufenthalt zusätzlich eine Patientenakte geführt, welche unmittelbar nach dem Aufenthalt ins Archiv überführt wird. Vorbefunde werden von den zuweisenden Ärzten angefordert. Aus Datenschutzgründen können nur Mitarbeiter mit entsprechender Berechtigung auf die jeweiligen Daten in dem KIS zugreifen. Eine Überprüfung der Vollständigkeit der Dokumentation findet im Rahmen der pflegerischen Übergabe und Arztvisiten, bei Kodierung sowie bei Entlassung statt.

### **Verfügbarkeit und Archivierung**

Während der stationären oder ambulanten Behandlung sind die Patientendaten jederzeit verfügbar. Nach dem Rechte-Rollen-Konzept sind die Zugriffsberechtigungen klar geregelt. Eine zeitnahe und vollständige Verfügbarkeit relevanter Daten wird über das Krankenhausinformationssystem und diverse Schnittstellen sichergestellt. Weiterhin besteht die Möglichkeit rund um die Uhr auf archivierte Akten im Zentralarchiv zuzugreifen.

### **Information der Unternehmensleitung**

Zahlreiche Besprechungen und die daraus resultierenden Protokolle dienen der raschen Informationsweitergabe an das Krankenhausmanagement. Zusätzlich ist das Krankenhausmanagement u.a. in diversen Arbeitsgruppen und Fachforen eingebunden und erhält die Protokolle der Sitzungen zugesandt. Ferner werden externe Informationen in Form von Rundschreiben der Verbände und Newslettern bereitgestellt.

In Form von Jahresberichten wird die Geschäftsführung von allen Beauftragten über die Aktivitäten des vergangenen Jahres sowie die Planung des Folgejahres informiert. Systematische Maßnahmenpläne für sicherheitsrelevante Bereiche (z.B. Hygiene) dienen der Überprüfung des Aufgabenstatus und Projektfortschritts.

### **Informationsweitergabe, Telefonzentrale und Empfang**

Da es das erklärte Ziel des Krankenhausmanagements ist, die Mitarbeiter zeitnah über anstehende Entwicklungen zu informieren, werden die Mitarbeiterzeitung „Wir“ und das Intranet oder Rundmails intensiv zur Informationsweitergabe genutzt. Ein Regelbesprechungswesen zur strukturierten Informationsübermittlung ist etabliert. Mittels Klinikbroschüren, Flyern für spezifische Angebote und die Klinikwebseite können sich Patienten, Angehörige und Interessierte über unsere Klinik und Behandlungsangebote informieren. Das St. Nikolaus-Stiftshospital bietet darüber hinaus zielgruppenspezifische Informationsveranstaltungen oder Patientenseminare an.

## 5 Unternehmensführung

KTQ:

### **Philosophie/Leitbild**

Ziel ist es, über das Leitbild die grundlegenden Werte des St. Nikolaus-Stiftshospitals als katholisches Krankenhaus zu kommunizieren. Als einen der grundlegenden Werte lebt das St. Nikolaus-Stiftshospital als christliches Haus Nächstenliebe vor und zeigt dies auch bei der Behandlung. Das Leitbild mit dem Kernsatz „Unsere Sorge – der Mensch“ gilt für das Gesamthaus und beschreibt die Fürsorgepflicht der Führungskräfte, den konstruktiven Umgang mit Konflikten sowie das Qualitätsbewusstsein des Krankenhauses. Vom Leitbild abgeleitet wurden Führungsgrundsätze entwickelt und erläuternde Leitlinien für die Mitarbeitenden erstellt.

### **Führungskompetenz, vertrauensbildende Maßnahmen**

Das St. Nikolaus-Stiftshospital verfolgt das Ziel, eine auf gegenseitigem Vertrauen beruhende Arbeitsatmosphäre zu schaffen und die Kommunikation der Mitarbeiter untereinander und zu den Führungskräften aktiv zu fördern. Zu diesem Zweck pflegt das St. Nikolaus-Stiftshospital einen offenen und respektvollen Umgang. Es wurden zahlreiche Maßnahmen zur Wahrnehmung der Fürsorgepflicht und Förderung der Identifikation mit dem St. Nikolaus-Stiftshospital ergriffen, wie die Befragung zur psychischen Belastung am Arbeitsplatz, Etablierung eines Gesundheitstages, Durchführung eines Wandertages und Angebot verschiedener Personalentwicklungsmöglichkeiten. Die Mitarbeitervertretung wird in alle personalrelevanten Entscheidungen einbezogen.

### **Ethische, kulturelle und religiöse Verantwortung**

Die interkulturelle Öffnung ist bereits in den christlich geprägten Leitlinien des St. Nikolaus-Stiftshospitals festgehalten. Mitarbeiter haben grundsätzlich die Möglichkeit ethische Fragestellungen schriftlich oder mündlich an das Ethik-Komitee heran zu tragen. Ferner kann eine Akutberatung durch Mitglieder des Ethik-Komitees (Ethisches-Konsil) angefordert werden, um über einen aktuellen Fall zeitnah zu beraten. Die Sensibilisierung und Qualifizierung der zuständigen Mitarbeiter in Bezug auf ethische, kulturelle und religiöse Themen erfolgt im Rahmen von Fort- und Weiterbildungen sowie bei Schulungen zu spezifischen Themen. Kulturelle, weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse werden schon bei der pflegerischen Aufnahme erfasst. Eine seelsorgerische Betreuung ist in der Klinik zeitnah möglich.

### **Marketing, Kommunikation, Krisenmanagement**

Das Krankenhaus ist bestrebt, die Öffentlichkeit über Neuerungen und Besonderheiten in einem angemessenen Rahmen zu informieren. Hierfür zuständig ist eine Mitarbeiterin für Marketing und Öffentlichkeitsarbeit. Regelungen zur Vorgehensweise sind in einem Kommunikationskonzept für das St. Nikolaus-Stiftshospital formuliert. Zur Information der unterschiedlichen Zielgruppen kommen verschiedene Maßnahmen zum Einsatz, z.B. Pressemitteilungen, Fachartikel, Andernacher Seminare für niedergelassene Ärzte und der Tag der offenen Tür. Auch die Kommunikation im Krisenfall ist geregelt.

## **Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung der Strategie und Zielplanung**

Das St. Nikolaus-Stiftshospital nutzt eine strukturierte Zielplanung um das Krankenhaus strategisch zu leiten. Dafür werden Mitarbeiter in Leitungsfunktionen durch Strategietagungen in den Entscheidungsfindungsprozess miteinbezogen. Jährlich wird ein Wirtschaftsplan erstellt. Aufbauend auf den Unternehmenszielen leiten sich die Qualitätsziele des Unternehmens ab, die im Rahmen einer speziellen Bewertung überprüft und ggf. angepasst werden. Sowohl in elektronischer Form als auch über Mitarbeiterveranstaltungen oder die Mitarbeiterzeitung „Wir“ werden die Mitarbeiter über die Ziele informiert.

## **Wirtschaftliches Handeln, kaufmännisches Risikomanagement**

Ein umfassendes Risikomanagement wurde entwickelt, dass neben dem klinischen und technischen Risikomanagement auch das betriebswirtschaftliche Risikomanagement beinhalten soll. Ein Risikomanagementhandbuch ist erarbeitet und wird derzeit um das betriebswirtschaftliche Risikomanagement ergänzt. Dem betriebswirtschaftlichen Risikomanagement wird u.a. zurzeit durch kurzfristige Erfolgsrechnungen, wöchentliche Überprüfung der Finanz- und Leistungskennzahlen sowie einem Wirtschafts- und Investitionsplan Rechnung getragen. Regelungen zur Vorbeugung und Bekämpfung von Korruption sowie zum Umgang mit Spendengeldern sind getroffen.

## **Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen**

Um eine Patientenversorgung langfristig und nachhaltig zu gewährleisten, pflegt das Stiftshospital vor allem medizinisch begründete und wirtschaftliche Kooperationen. Regionale Kooperationen mit anderen Krankenhäusern, Schulen und Hausärzten werden gleichermaßen gepflegt, wie z.B. die Unterstützung eines Krankenhauses in Ruanda. Auch die Einbindung in die städtischen Gremien ist durch gemeinsame Projekte gegeben, wie die Teilnahme an der „Kulturnacht der Stadt Andernach“ oder der Beteiligung am Stadtmotto „Die essbare Stadt“.

## **Organisationsstruktur und Arbeitsweise der Führungsgremien**

Um die Verantwortlichkeiten im Krankenhaus klar zu regeln, ist die Aufbauorganisation durch die Gesellschafter und die Geschäftsführung festgelegt und in einer graphischen Darstellung (Organigramm) festgeschrieben. Ferner existiert für die Diabetologie, die Hygienekommission und das Bildungszentrum ein bereichsspezifisches Organigramm. Für die leitenden Funktionen sind Stellvertreterregelungen erarbeitet. Die Organisationsstruktur der Klinik wird regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst. Zur Koordination der Gremienarbeit sind die verschiedenen Gremien und Kommissionen im Organisationhandbuch zusammengefasst. Die Ergebnisse der Gremiensitzungen werden den Mitarbeitern über Mitarbeiterversammlungen, Protokolle und die neu geschaffene Konzernkommunikation mitgeteilt.

## **Innovation und Wissensmanagement**

Das Stiftshospital hat den Anspruch, Innovationen und Neuerungen stets aufgeschlossen gegenüber zu stehen und diese nach einer eingehenden Prüfung durch verschiedene Ausschüsse zu implementieren. Alle Mitarbeiter sind aufgefordert an diesem Prozess teilzunehmen und sich auf Fortbildungen und Foren über Innovationen zu informieren oder eigene Vorschläge über das

interne Vorschlagswesen „Heureka“ einzubringen. Je nach Relevanz der Vorschläge werden diese gestaffelt prämiert, um die Mitarbeiter zu Ideen zu animieren. Das Projektmanagement wurde seit 2016 kontinuierlich weiterentwickelt und systematisiert und strukturiert.

## 6 Qualitätsmanagement

KTQ:

### **Organisation, Aufgabenprofil des Qualitätsmanagements**

Ziel ist es, durch die Einführung eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems die nachhaltige Optimierung von Prozessen und Ergebnissen in allen Aspekten der Patientenversorgung zu gewährleisten. Daher sind die Mitarbeiter des Qualitätsmanagements (QM) direkt der Geschäftsführung unterstellt, um die Verantwortlichkeit und die Akzeptanz zu erhöhen. Für das QM ist ein Organisationshandbuch erstellt, das u.a. die Qualitätspolitik und Qualitätsziele beschreibt und die Kernprozesse definiert. In der Geschäftsordnung des QM sind dessen Aufgaben sowie Organisations- und Kommunikationsstruktur geregelt. Ein QM-Beauftragten-Team ist etabliert. Zusätzlich sind in den verschiedenen Abteilungen und Bereichen Qualitätsverantwortliche benannt.

### **Vernetzung, Prozessgestaltung und -optimierung**

Ziel ist es, geeignete Strukturen für das Prozessmanagement im St. Nikolaus-Stiftshospital zu schaffen und insbesondere die Prozessdokumentation und -gestaltung zu verbessern. Dafür wurde ein Organisationshandbuch für das gesamte Unternehmen erstellt, worin wesentliche Kern-, Führungs- und Unterstützungsprozesse geregelt sind. In Befragungen und Gesprächen wird die Zufriedenheit mit bestehenden Strukturen regelmäßig evaluiert. Die internen Überprüfungen, das Beschwerdemanagement und von den Unternehmenszielen abgeleitete Kennzahlen werden als zentrales Instrument genutzt, Prozesse zu analysieren und zu optimieren. In diesem Zusammenhang werden die Erreichung der Unternehmens- und Qualitätsziele im Rahmen der Managementbewertung systematisch ausgewertet und evaluiert.

### **Patientenbefragung**

Um Anregungen von Patienten systematisch zu erheben und zur Ableitung von Verbesserungspotenzialen nutzen zu können, führt das Stiftshospital kontinuierlich Patientenbefragungen durch. Zur Berücksichtigung des Datenschutzes nutzen wir anonymisierte Fragebögen, die in extra Briefkästen eingeworfen werden können und nach ihrer Auswertung den Regeln des Datenschutzes entsprechend vernichtet werden. Die Ergebnisse werden sowohl den Stationen als auch in Form eines Berichtes dem Krankenhausmanagement vorgestellt. Dieses diskutiert die Ergebnisse und legt daraus Maßnahmen fest.

### **Befragung von Zuweisern und externen Einrichtungen**

Nicht nur die Versorgung in unserem Krankenhaus ist uns wichtig, sondern auch die Weiterversorgung der Patienten. Vor diesem Hintergrund ist eine gute Zusammenarbeit mit Nachversorgern entscheidend. Daher betreiben wir ein strukturiertes Einweisermanagement, zu dem ein Stammtisch mit den Niedergelassenen, der telefonische Kontakt zu unseren zuweisenden Ärzten und Kliniken und das Angebot von Fortbildungsveranstaltungen für Einweiser zählt. Um eine nachhaltige Kooperation sicherzustellen, pflegt das Stiftshospital einen kontinuierlichen Kontakt mit externen Einrichtungen und niedergelassenen Ärzten, z.B. sind wir Mitglied im Netzwerk Demenz im Kreis Mayen-Koblenz.

## **Mitarbeiterbefragung**

Unser Ziel ist eine nachhaltige Personalpolitik zur Praktizierung eines mitarbeiterorientierten Führungsstils. Eine wesentliche Voraussetzung für die Erfüllung dieses Unternehmensziels ist die Erfassung der Mitarbeiterbedürfnisse. In Zusammenarbeit mit einem externen Unternehmen wurde daher 2015 eine Mitarbeiterbefragung durchgeführt. Die Ergebnisse wurden den Mitarbeitern transparent gemacht und Maßnahmen zur Verbesserung systematisch abgeleitet. Darüber hinaus werden themenspezifische Befragungen in Form von Interviews bei Einleitung neuer Organisationsprozessen durchgeführt, um die Mitarbeiter bei Veränderungsvorhaben einzubeziehen. An allen schriftlichen Befragungen wird die Mitarbeitervertretung im gesamten Befragungsprozess mit beteiligt, ebenso ist der Datenschutzbeauftragte eingebunden.

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

In dem St. Nikolaus-Stiftshospital regelt ein Konzept das Beschwerdemanagement und jeder Mitarbeiter ist für die Aufnahme und Weiterleitung von Beschwerden und Anregungen zuständig. Dies wird über einen standardisierten Patientenfragebogen unterstützt bzw. werden mündliche Beschwerden mittels eines Beschwerdeprotokolls erfasst. Eine Patientenfürsprecherin ist zudem eine Ansprechperson für alle Patienten und leitet das Feedback an das Krankenhausmanagement weiter. Die Ergebnisse werden den entsprechenden Abteilungen direkt weitergeleitet und dort kritisch diskutiert.

## **Qualitätsrelevante Daten interner / externer Verfahren**

Das Stiftshospital beteiligt sich neben der gesetzlichen Qualitätssicherung an verschiedenen zusätzlichen Qualitätssicherungsverfahren wie z.B. dem OP-KISS, ITS-KISS, Hand-KISS, QS Schlaganfall oder der Aktion Saubere Hände. Vielfältige Kennzahlen aus allen wesentlichen Bereichen des Stiftshospitals werden systematisch erfasst und zur Verbesserung ausgewertet. Speziell geschulte Mitarbeiter prüfen die Richtigkeit und Vollständigkeit der eingegangenen Daten und analysieren die Ergebnisse im Hinblick auf Abweichungen von vorgegebenen Richtgrößen. Zudem findet ein Vergleich der Daten mit anderen Krankenhäusern auf Länder- und Bundesebene statt. Bei Auffälligkeiten werden unverzüglich die erforderlichen Maßnahmen zur Verbesserung mit den entsprechenden Verantwortlichen diskutiert und beschlossen. Die Information der Mitarbeiter über die erhobenen Daten erfolgt in den Routinebesprechungen aller Berufsgruppen.