

KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2009 für Krankenhäuser

Einrichtung: Klinikum Osnabrück GmbH
Institutionskennzeichen: 260340842
Anschrift: Am Finkenhügel 1, 49076 Osnabrück

Ist zertifiziert nach KTQ[®] mit der Zertifikatnummer: 2011-0111 KH
durch die KTQ-akkreditierte Zertifizierungsstelle: LGA InterCert GmbH
Tillystraße 2
90431 Nürnberg

Gültig vom: 21.08.2011
bis: 20.08.2014

Inhaltsverzeichnis:

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die Kategorien	6
1 Patientenorientierung	7
2 Mitarbeiterorientierung	12
3 Sicherheit	14
4 Informations- und Kommunikationswesen	16
5 Führung	18
6 Qualitätsmanagement	21

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.

Gesellschafter der KTQ[®] sind die Bundesärztekammer (BÄK), die Deutsche Krankenhausgesellschaft (DKG), der Deutsche Pflegerat (DPR), der Hartmannbund – Verband der Ärzte in Deutschland e.V. (HB) und die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene¹. 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 Informationswesen,
- die Führung des Krankenhauses und das
- Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

Im Rahmen der Selbstbewertung hat sich das Krankenhaus zunächst selbst beurteilt. Anschließend wurde durch ein mit Krankenhausexperten besetztes 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, IKK-Bundesverband, Spitzenverband der landwirtschaftlichen Sozialversicherung, Knappschaft-Bahn-See.

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. 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 die Klinikum Osnabrück GmbH mit diesem KTQ-Qualitätsbericht allen Interessierten – in erster Linie den Patienten und ihren Angehörigen – einen umfassenden Überblick hinsichtlich des Leistungsspektrums, der Leistungsfähigkeit und des Qualitätsmanagements vermittelt.

Die Qualitätsberichte aller zertifizierten Einrichtungen sind auch auf der KTQ-Homepage unter www.ktq.de abrufbar.

Dr. med. G. Jonitz

Für die Bundesärztekammer

S. Wöhrmann

Für die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die
Deutsche Krankenhausgesellschaft

A. Westerfellhaus

Für den Deutschen Pflegerat

Dr. med. M. Vogt

Für den Hartmannbund

Vorwort der Einrichtung

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

wir danken Ihnen für das Interesse an unserem Krankenhaus und laden Sie herzlich ein, uns durch unseren Qualitätsbericht näher kennenzulernen.

Die Klinikum Osnabrück GmbH ist ein modernes kommunales Krankenhaus der „Regionalen Schwerpunktversorgung“, das an derzeit vier Standorten medizinische Spitzenleistungen anbietet. Gegründet wurde das ehemalige Stadtkrankenhaus 1811, so dass wir im Jahr 2011 unser 200-jähriges Jubiläum feiern können. Die Mehrheit unserer ambulanten und stationären Angebote konzentriert sich Am Finkenhügel in Osnabrück. Weiterhin zählen der Standort Am Natruper Holz sowie seit 2011 auch die Krankenhäuser in Dissen und Georgsmarienhütte zum Unternehmen.

Unser übergeordnetes Ziel ist es, den Bürgern Osnabrücks und Umgebung die bestmögliche medizinische Behandlung zukommen zu lassen. Daher haben wir ein umfangreiches und gleichzeitig hochspezialisiertes Spektrum aufgebaut sowie zusätzlich ambulante Angebote angeschlossen. Durch die Kombination von vielfältigen ambulanten und stationären Leistungen an einem Standort können unsere Patienten auf kurzen Wegen unter einem Dach qualitativ hochwertige Diagnose und Behandlung erhalten. Kooperation wird am Klinikum Osnabrück intensiv gelebt. Unsere Abteilungen, Ärzte, Pflegekräfte und Therapeuten arbeiten eng zusammen, weil wir der Überzeugung sind, dass nur auf diese Weise das beste Ergebnis für unsere Patienten erzielt werden kann.

Die Klinikum Osnabrück GmbH ist Akademisches Lehrkrankenhaus der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster und somit ein wichtiger Ausbilder des ärztlichen Nachwuchses. Neben Ärzten bilden wir an unseren hauseigenen Schulen auch Mitarbeiter für Pflege, Labor, Röntgen und Geburtshilfe aus.

Ziel dieses Qualitätsberichts ist es, unser Krankenhaus in seiner Vielschichtigkeit transparent darzustellen. Weiterführende Informationen zu unseren qualitativ hochwertigen medizinischen Angeboten oder zum Klinikum Osnabrück als Arbeitgeber erhalten Sie auf unserer Homepage www.klinikum-osnabrueck.de.

Marion Büchenschütz
Pflegedirektorin

Dr. Hansjörg Hermes
Geschäftsführer

Hon.-Prof. Dr. Dieter Lüttje
Ärztlicher Direktor

Die Kategorien

1 Patientenorientierung

Rahmenbedingungen der Patientenversorgung

Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

Für Patienten ist es äußerst wichtig, gut und sorgfältig informiert zu werden. Daher finden sich auf unserer Homepage umfangreiche Informationen. Ein Film stellt das umfassende Behandlungsspektrum des Klinikums dar. Dort können Patienten auch eine Checkliste mit nützlichen Hinweisen für ihren Krankenhausaufenthalt herunterladen. In den einzelnen Kliniken und Abteilungen liegen Flyer und Informationsmaterialien aus. Die Information erfolgt jedoch nicht nur durch Medien, sondern auch und vor allem im persönlichen Gespräch. Der Prozess von der Aufnahme über die Untersuchungen und Behandlung bis hin zur Entlassung wird in allen Kliniken geplant und koordiniert. In der Medizinischen Klinik II und in der Neurologie haben wir dafür so genannte Case Manager. Einbezogen in diese Planung wird ebenfalls die Weiterversorgung nach dem Krankenhausaufenthalt. Beide Standorte, am Finkenhügel (Haupthaus) und Natruper Holz, sind gut mit PKW oder Bus erreichbar. Parkplätze stehen in ausreichender Anzahl zur Verfügung.

Leitlinien

Im Klinikum Osnabrück bilden die Leitlinien der jeweiligen medizinischen Fachgesellschaften die Grundlage für die Behandlung in allen Fachbereichen. Leitende Ärzte sind an der Entwicklung von Leitlinien in den Fachgesellschaften beteiligt. Diese Grundsätze wurden darüber hinaus noch an die besonderen Bedürfnisse unserer Patienten angepasst. Außerdem haben wir eigene Pflegestandards für zahlreiche Abläufe entwickelt. Unsere Hygienestandards werden klinikübergreifend umgesetzt.

Information und Beteiligung des Patienten

Die Wahrung der Patienten-Rechte, die Anerkennung der Patienten als Individuen in einer hilfebedürftigen Lebenslage und ihre Beteiligung an Diagnose und Therapie sind wichtige Grundsätze unseres Behandlungskonzeptes. Dieser Grundsatz hat Eingang in unser Leitbild gefunden. In Gesprächen und bei den Visiten wird großer Wert darauf gelegt, die Patienten ausführlich zu informieren und ihre Fragen zu beantworten. Dies gilt ebenso für Angehörige.

Service, Essen und Trinken

Unsere stationären Patienten werden in gut ausgestatteten Zimmern untergebracht, die mit einem Bad, Essplatz, Fernseher, Telefon, Radio, Rufanlage mit Gegensprechmöglichkeit sowie einem Nacht- und Kleiderschrank ausgestattet sind. Auf jeder Station gibt es ein behindertengerechtes Badezimmer und einen Aufenthaltsraum. Im Foyer steht ein Bankautomat bereit. Die Kapelle bietet Patienten und Angehörigen rund um die Uhr Raum zur Besinnung. Ein gemütliches Café steht ebenso zur Verfügung wie Internetzugänge. Im Untergeschoss des Klinikum am Finkenhügel können sich Patienten aus einem Regal mit Büchern bedienen. Die Küche bereitet täglich schmackhafte und ausgewogene Speisen zu. Es werden 3 Mittags-Menüs zur Auswahl angeboten. Stationsassistenten

fragen täglich zu jeder Mahlzeit nach den Wünschen.

Anfang 2011 hat die Privatklinik im Klinikum Osnabrück eröffnet. Hier werden Patienten, die auf eine hotelähnliche Unterbringung während der Genesung nicht verzichten möchten, in hochwertig ausgestatteten Einzelzimmern stationär aufgenommen. Service und Ambiente entsprechen einem Hotel.

Kooperationen

Charakteristisch für das Klinikum ist die interdisziplinäre Zusammenarbeit der Berufsgruppen, intern wie extern. Wir betrachten dies als äußerst wichtige Voraussetzung für eine qualitativ hochwertige Behandlung und Betreuung der Patienten. Beispielhaft ist die Tumorkonferenz zu erwähnen. Wöchentlich kommen die Experten unterschiedlicher Fachrichtungen zusammen, um gemeinsam den besten Therapieplan für die onkologischen Patienten zu entwickeln. Die Tumorkonferenz kann ebenfalls von niedergelassenen Ärzten besucht werden, um im Expertenforum den Behandlungsplan ihrer onkologischen Patienten zu diskutieren.

In unserem Klinikum gibt es 5 Zentren (Infektiologisches Centrum, Darmkrebs-, Gefäß-, Stammzelltransplantations- und Lungenkrebszentrum), weitere befinden sich im Aufbau. Die Anbindung eines Ärztehauses sowie eines Medizinischen Versorgungszentrums eröffnet uns die Möglichkeit, unseren Patienten eine weitestgehend geschlossene Versorgungskette aus ambulanten und stationären Leistungen unter einem Dach zu bieten.

Unsere anerkannte Schlaganfalleinheit („Stroke Unit“) kooperiert mit mehreren anderen Krankenhäusern in der Region. Nach einem Schlaganfall müssen in kürzester Zeit medizinische Maßnahmen eingeleitet werden, um langfristige Folgen abzuwenden. Die kooperierenden Krankenhäuser sind per Telemedizin mit unserer Stroke Unit verbunden. Per Bildschirm unterstützen die ausgewiesenen Schlaganfall-Experten des Klinikums die Kollegen in den anderen Krankenhäusern bei der Erstdiagnose. Durch diese Kooperation leisten wir einen wichtigen Beitrag zur Optimierung der regionalen medizinischen Versorgung.

Notfallaufnahme

Erstdiagnostik und Erstversorgung

Unser interdisziplinäres Notaufnahmезentrum mit eigener ärztlicher Leitung nimmt rund um die Uhr Notfall-Patienten auf und versorgt diese auf hohem medizinischem Niveau. Der Rettungsdienst informiert schon auf seinem Weg zum Klinikum das Notaufnahmезentrum über die voraussichtliche Ankunftszeit der Patienten und stellt ebenfalls eine Verdachts-Diagnose. So können die entsprechenden Vorbereitungen getroffen und die beteiligten Fachärzte rechtzeitig gerufen werden. Um den Informationsfluss sicherzustellen, besteht eine direkte telefonische Verbindung zwischen Notarzteinsatzwagen und dem Notaufnahmезentrum am Klinikum. Das Klinikum ist zudem wichtige Anlaufstelle für Arbeitsunfälle, für deren Behandlung alle Voraussetzungen geschaffen sind.

Ambulante Versorgung

Ambulante Diagnostik und Behandlung

Die Versorgung der ambulanten Notfallpatienten wird zentral im Notaufnahmезentrum durchgeführt. Die einzelnen Kliniken bieten zudem ein breites Spektrum an Fach- und Spezialambulanzen an.

Außerdem ist ein Medizinisches Versorgungszentrum (MVZ) an das Klinikum angeschlossen. Ein MVZ können Patienten in gleicher Weise aufsuchen wie einen niedergelassenen Arzt. Sollte allerdings ein sofortiger stationärer Aufenthalt oder die Diagnose von Ärzten angrenzender Fachdisziplinen notwendig sein, so ist dies kurzfristig und in nächster Nähe möglich. Die MVZ-Patienten profitieren von den umfangreichen Angeboten und der Infrastruktur eines großen Krankenhauses. Im MVZ des Klinikums werden u. a. alle ambulant durchführbaren diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen bei Blut- und Tumorerkrankungen vorgenommen.

Ambulante Operationen

3 moderne OP-Säle stehen im Zentrum für ambulantes Operieren am Klinikum Osnabrück zur Verfügung. Das Zentrum hat einen eigenen ärztlichen Leiter, der die OP-Termine koordiniert und die Abläufe organisiert. Die Räumlichkeiten umfassen zudem einen ansprechenden Wartebereich und einen Aufwach- bzw. Ruheraum. Alle operativen Kliniken, das MVZ und niedergelassene operativ tätige Fachärzte nutzen das Zentrum. Die Patienten werden umfassend beraten und aufgeklärt. Ein Flyer gibt wichtige Hinweise, worauf die Patienten nach dem Eingriff achten sollten.

Stationäre Versorgung

Stationäre Diagnostik und Behandlungsplanung

Um den individuellen Therapieplan entwickeln zu können, werden der Zustand des Patienten sowie seine Krankheitsgeschichte umfassend analysiert. Hierbei wird auch seine mentale und soziale Situation berücksichtigt. Bei Bedarf werden weitere, den Behandlungsprozess unterstützende Experten hinzugezogen. Basierend auf Vorbefunden, Anamnese (Erhebung der Krankengeschichte) und Aufnahmeuntersuchungen wird ein Behandlungsplan entwickelt und mit dem Patienten besprochen.

Therapeutische Prozesse

Unsere Therapie richtet sich vor allem nach der individuellen medizinischen und sozialen Situation des Patienten. Alle Maßnahmen beruhen auf den Leitlinien der Fachgesellschaften und entsprechen somit neuesten Erkenntnissen und Standards. Darüber hinaus verfügen wir über eigene Leitlinien. Die aus unserer Sicht für den Patienten wichtige interdisziplinäre Zusammenarbeit hat sich inzwischen zu einem dichten Netzwerk in unserem Krankenhaus entwickelt.

Operative Verfahren

Am Klinikum Osnabrück werden hochmoderne operative Verfahren angewendet. Voraussetzung hierfür sind nicht nur modernste technische Geräte, sondern vor allem ein hochqualifiziertes OP-Team. Wenn möglich, erfolgen die Operationen in der so genannten Schlüssellochtechnik. Die

Eingriffe werden mithilfe kleinster Schnitte durchgeführt und bedeuten für die Patienten eine geringere Belastung. Die Patienten, die zu einer geplanten Operation zu uns kommen, lernen den Operateur in einem Vorgespräch kennen.

Das Klinikum gewährleistet eine 24-stündige OP-Bereitschaft und versorgt rund um die Uhr Notfälle. Zwei Säle stehen auch außerhalb der Regelarbeitszeit für Notfalloperationen zu Verfügung. Auf der Operativen Intensivstation werden Notfallpatienten nach einem Eingriff intensiv überwacht.

Visite

Tägliche Visiten sind innerhalb des Behandlungsprozesses ein wichtiges Forum. Der Patient hat Gelegenheit, seine Fragestellungen zu äußern und erfährt Details zu seinem aktuellen Zustand. Aber auch für die internen Abläufe hat die Visite eine wichtige Funktion: Sie dient dem Informationsaustausch zwischen den am Behandlungsprozess beteiligten Ärzten und dem Pflegedienst. Im Rahmen der Visite wird der Behandlungsplan auf seine Wirksamkeit überprüft und gegebenenfalls angepasst.

Teilstationär, Prästationär, Poststationär

Wir wollen unseren Patienten möglichst umfangreiche Leistungen aus einer Hand mit kurzen Wegen bieten. Unser Angebot umfasst daher je nach Bedarf auch die prä- und poststationäre Behandlung, die mit den Hausärzten abgestimmt wird. Dies betrifft insbesondere die chirurgischen Fächer. In den Sprechstunden und Ambulanzen werden die Patienten voruntersucht und diagnostische Maßnahmen werden durchgeführt. Nach den Operationen werden die Patienten je nach Krankheitsbild in den Ambulanzen und Sprechstunden nachbetreut.

Übergang in andere Bereiche

Entlassung und kontinuierliche Weiterbetreuung

Das Klinikum Osnabrück will seine Patienten nicht nur kompetent behandeln, sondern ebenfalls sichergehen, dass eine entsprechende Nachbetreuung gewährleistet ist. Um eine Weiterbetreuung und Nachsorge nach dem Krankenhausaufenthalt zu gewährleisten, werden Sozialdienst und Pflegeüberleitung frühzeitig einbezogen. Diese verfügen über umfangreiches Know-how zur Beantragung von Nachsorgemaßnahmen und sind mit stationären und ambulanten Rehabilitations-, Therapie- und Pflegeeinrichtungen, dem Hospiz und ambulanten Pflegediensten vernetzt. Ebenso wird der Kontakt zu niedergelassenen Ärzten oder Angehörigen und ggf. Betreuern aufgenommen, wenn dies erforderlich ist. Die Versorgung mit Heil- und Hilfsmitteln wird frühzeitig vor der Entlassung geplant und durch den Sozialdienst organisiert, so dass die Heil- und Hilfsmittel am Entlassungstag zur Verfügung stehen. Bei Entlassung wird ein ärztliches und pflegerisches Entlassungsgespräch geführt.

Sterben und Tod

Umgang mit sterbenden Patienten und Verstorbenen

Auch wenn unsere vorrangige Aufgabe darin liegt, zur Genesung unserer Patienten beizutragen,

gehört auch der Umgang mit dem Tod zu unserer Arbeit. Es ist uns dann ein wichtiges Anliegen, Wünsche und Bedürfnisse von sterbenden Patienten zu erfüllen, ihre Würde zu bewahren und gemeinsam mit den Angehörigen eine angemessene Sterbebegleitung zu gewährleisten. Diese Aufgaben sind in unserem Leitbild formuliert, werden von unseren Seelsorgern mitgetragen und zusätzlich durch unser Ethikkomitee gestützt. Am Standort Natruper Holz haben wir eine Palliativstation, die auf die besonderen medizinischen und pflegerischen Bedürfnisse sterbender Patienten ausgerichtet ist. Auch die Angehörigen werden im Abschiednehmen unterstützt. Die Krankensalbung wird durch die Mitarbeiter der Seelsorge organisiert. Die Angehörigen können sich entweder auf der Station oder in unserem Abschiedsraum vom Verstorbenen verabschieden.

2 Mitarbeiterorientierung

Personalplanung

Planung des Personalbedarfs

Bei der Personalplanung wird dafür gesorgt, dass zur richtigen Zeit ausreichend qualifiziertes Personal zur Verfügung steht. Bereitschafts- und Rufdienste gewährleisten, dass auch nachts und an Wochenenden Notfälle kompetent versorgt werden. Grundlage für die Dienstplanung ist die im Klinikum geltende Arbeitszeitregelung.

Personalentwicklung

Personalentwicklung/Qualifizierung

Unsere Mitarbeiter repräsentieren im täglichen Kontakt mit Patienten und Angehörigen unser Haus, unsere Arbeitsphilosophie und unsere Leistungen. Wir legen großen Wert auf ausgezeichnet qualifizierte Mitarbeiter. Die Personalentwicklung ist dem Klinikum daher ein äußerst wichtiges Anliegen. Wir haben ein eigenes Aus-, Fort- und Weiterbildungsinstitut: die Akademie des Klinikums. Die Akademie erhebt gemeinsam mit den Mitarbeitern ihren Fortbildungsbedarf und entwickelt für alle Berufsgruppen entsprechende Fortbildungsangebote, die teilweise auch der interessierten Fachöffentlichkeit offen stehen.

Einarbeitung von Mitarbeitern

Bevor neue Mitarbeiter ihren Arbeitsplatz einnehmen, stellen wir uns ihnen als medizinischer Dienstleister mit wichtiger regionaler Funktion vor. Eine sorgfältige Einarbeitung betrachten wir als Grundlage dafür, dass die Mitarbeiter sich mit ihrer Tätigkeit, ihrer Abteilung und dem gesamten Haus identifizieren können und ihre Leistungsfähigkeit und ihr Engagement gern zur Verfügung stellen.

Ausbildung

Jungen Menschen eine Ausbildung im weiten Berufsfeld Gesundheit zu ermöglichen und den eigenen Nachwuchs für unser Klinikum auszubilden, ist uns ein großes Anliegen. An unseren Schulen, die zur Akademie gehören, absolvieren Hebammen, Medizinisch-Technische-Radiologie-Assistenten (MTRA), Medizinisch-Technische-Labor-Assistenten (MTLA) und Pflegefachkräfte ihre Berufsausbildung. Ab Herbst 2011 kann mit der Ausbildung zur Pflegefachkraft gleichzeitig ein Bachelorabschluss erworben werden. Weiterhin bilden wir in der Verwaltung oder im IT-Bereich aus. Neben dem Ausbildungsbereich gibt es eine Fachweiterbildung für Intensiv- und Anästhesiepflege. Auch im Bereich Fortbildung leben wir unser Motto der Kooperation: Die Hebammenschülerinnen können ergänzend an der Hochschule Osnabrück Module des Studiengangs Bachelor of Science in Midwifery belegen, die bei einem späteren Studium angerechnet werden.

Fort- und Weiterbildung

Fachlich gut qualifizierte Mitarbeiter in allen Bereichen des Klinikums sind eine der wichtigsten Voraussetzungen für eine qualitativ hochwertige Behandlung. Entsprechend bieten wir unseren

Mitarbeitern regelmäßig Fortbildungen an, die auf Grund gesetzlicher Vorgaben, aktueller Anforderungen, den strategischen Planungen unseres Klinikums, den Wünschen der Mitarbeiter selbst, Anregungen der Vorgesetzten oder nach Maßgabe der Weiterbildungsordnung für Ärzte sinnvoll sind. Federführend ist hier wiederum unsere Akademie. Auch in diesem Bereich kooperiert sie mit der Hochschule Osnabrück (Studiengang Betriebswirtschaft im Gesundheitswesen).

Als Akademisches Lehrkrankenhaus der Universität Münster bilden wir junge Ärzte aus. Sie können bei uns sowohl ihr Praktisches Jahr als auch nach Abschluss des Studiums in allen Kliniken ihre Facharztausbildung absolvieren.

Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern

Mitarbeiterorientierter Führungsstil

Jeder Mitarbeiter leistet an seinem Arbeitsplatz einen wichtigen Beitrag zum Unternehmenserfolg. Wir setzen auf das Engagement unserer Mitarbeiter und eine konstruktiv-kritische Einstellung. Wir fördern ein Klima, in dem Mitarbeiter offen ihre Vorstellungen zum Ausdruck bringen können. In jährlichen Mitarbeitergesprächen mit dem Vorgesetzten werden Feedbacks gegeben und Ziele für die weitere berufliche Entwicklung definiert.

Geplante und gesetzliche Regelungen zur Arbeitszeit

Grundlage für die im Klinikum geltende Arbeitszeitregelung sind die geltenden Tarifverträge sowie das Arbeitszeitgesetz. In den Bereichen mit Schichtdienst sind verschiedene Schichtmodelle eingeführt. In anderen Bereichen, z. B. in der Verwaltung, wird die Gleitzeitregelung angewendet. Wir bieten unseren Mitarbeitern flexible Arbeitszeitmodelle (Gleitzeit, Teilzeit), damit sie Familie und Beruf vereinbaren können.

Mitarbeiterideen, -wünsche und -beschwerden

Wir wissen Mitarbeiter zu schätzen, die sich als Gestalter des Klinikum-Alltags verstehen. Wir wollen dem Erfahrungswissen, der Fantasie und Kreativität unserer Mitarbeiter Raum zur Entfaltung bieten. Seit 2007 gibt es am Klinikum eine Ideenbörse. Zahlreiche Vorschläge von Mitarbeitern haben wir schon mit Erfolg umgesetzt. Unter anderem geht die Betriebs-Kindertagesstätte, die Ende 2011 ihren Betrieb aufnehmen wird, auf die Anregung von Mitarbeitern zurück.

3 Sicherheit

Schutz- und Sicherheitssysteme

Arbeitsschutz

Viele Mitarbeiter sorgen im Klinikum Tag für Tag mit großem Engagement dafür, dass wir unseren Patienten eine hochwertige medizinische Versorgung anbieten können. Als Arbeitgeber übernehmen wir Verantwortung für unsere Mitarbeiter. Ein Aspekt ist der Arbeitsschutz. In allen Kliniken und Bereichen gibt es Sicherheitsbeauftragte. Der Arbeitsschutz wird von zwei externen Sicherheitsingenieuren, einer Arbeitsmedizinerin sowie unserem Arbeitsschutzbeauftragten überwacht und stetig weiterentwickelt.

Brandschutz

Sollte ein Brand im Klinikum auftreten, sind auch hierfür Schutzmaßnahmen getroffen. An jedem Standort ist ein Brandschutzbeauftragter dafür zuständig, dass die Brandschutzordnung eingehalten wird. Ein Feuerwehreinsatzplan wurde unter Einbeziehung der Berufsfeuerwehr Osnabrück erarbeitet und wird kontinuierlich überprüft.

Umweltschutz

Als kommunales Krankenhaus sind wir den Bürgern Osnabrücks verpflichtet. Dazu zählt auch, verantwortungsbewusst mit unserer Umwelt umzugehen. So bemühen wir uns um einen sparsamen Umgang mit Materialien, den Einsatz umweltverträglicher Produkte, Einsparung von Wasser und Energie und Abfallvermeidung und -trennung. Einsparungsmöglichkeiten beim Energieverbrauch werden kontinuierlich identifiziert und umgesetzt.

Katastrophenschutz

Als kommunales Krankenhaus beteiligt sich das Klinikum Osnabrück an der Bewältigung von Großschadensereignissen. Dafür liegt ein Alarm- und Einsatzplan für das Klinikum vor, in dem die Verantwortlichen, die Alarmierung und Einsatzstufen sowie die Aufgaben festgelegt sind.

Nichtmedizinische Notfallsituationen

Für alle nichtmedizinischen Notfälle haben wir Sicherheits- und Kontrollsysteme eingeführt. Diese weisen uns frühzeitig auf technische Störungen hin. Ein technischer Bereitschaftsdienst steht auch nachts zur Verfügung. Für die Stromversorgung haben wir 3 Sicherheiten: das Stadtnetzwerk, 4 Blockheizkraftwerke und für die besonders gefährdeten Bereiche (OP, Intensiv) eine zusätzliche Spannungsversorgung durch Batteriebetrieb. Monatlich werden diese Systeme überprüft.

Patientensicherheit

Schutz des Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung

Wir tragen nicht nur medizinische Verantwortung für unsere Patienten, wir schützen sie während des Klinikaufenthaltes auch vor potentiellen Gefährdungen. Bei Patienten, die aufgrund ihrer Erkrankung

beaufsichtigt werden müssen, wird die Vorgehensweise mit den Angehörigen abgestimmt. Kinder werden gemeinsam mit einem Elternteil aufgenommen. Ziel ist, dass Patienten sich und andere nicht gefährden. Ein Wach- und Sicherheitsdienst (nachts und am Wochenende) sowie die Videoüberwachung sorgen für Sicherheit.

Medizinisches Notfallmanagement

Im Klinikum gibt es ein medizinisches Notfallmanagement-System, falls ein Mitarbeiter oder Besucher plötzlich medizinische Hilfe benötigen sollte. Für jeden Klinikstandort ist ein Reanimationsteam benannt, das im Notfall zur Hilfe eilt.

Hygienemanagement, hygienerrelevante Daten und Infektionsmanagement

Das Klinikum Osnabrück verfügt über eine innovative und umfangreiche „Hygieneorganisation“, um zu vermeiden, dass Keime jedweder Art von Patienten, Mitarbeitern oder Besuchern ins Haus getragen werden. 2 Hygienefachkräfte sind dafür zuständig, dass die internen Maßnahmen zur Hygiene umgesetzt werden. Zudem ist in jeder Klinik ein hygienebeauftragter Arzt benannt, der für die Umsetzung der hohen Anforderungen in seiner Klinik sorgt. In den Klinikbereichen, in denen stark geschwächte Patienten behandelt werden, treffen wir besondere Vorsichtsmaßnahmen.

Kontinuierlich wird überprüft, welche Keime im Krankenhaus auftreten. Diese Daten sind eine wichtige Grundlage für weitere Maßnahmen und werden ebenfalls dem Gesundheitsamt und anderen (Forschungs-)Institutionen zur Verfügung gestellt. Sollte trotz aller Professionalität ein Keim Schaden anrichten, tritt sofort ein geeigneter Maßnahmenplan in Kraft.

Arzneimittel

Wir kooperieren mit einer externen, seit 2001 zertifizierten Krankenhaus-Apotheke, die uns rund um die Uhr mit Medikamenten versorgt. Im Umgang mit den Arzneimitteln lassen wir selbstverständlich besondere Sorgfalt walten. Den Planungen zur Bereitstellung dieser Mittel liegen das Arzneimittelgesetz, das Betäubungsmittelgesetz und die Apothekenbetriebsordnung zugrunde.

Blutkomponenten und Plasmaderivate

Die Transfusionsmedizin erfordert besondere Kompetenzen. Für jede Klinik wurde daher ein transfusionsbeauftragter Arzt benannt, der über eine Zusatzqualifikation verfügt. Im Pflegedienst sind so genannte Hämotherapiepflegekräfte eingesetzt. Der Umgang mit Fremd- und/oder Eigenblut wird darüber hinaus von der transfusionsverantwortlichen Ärztin regelmäßig überprüft.

Medizinprodukte

Täglich werden in einem Krankenhaus dieser Größenordnung große Mengen von Medizinprodukten wie Verbandsmaterial, Geräte, OP-Besteck o.ä. ge- und verbraucht. Es ist klar geregelt, welche Mitarbeiter Zugriff auf welche Medizinprodukte haben und wie der Verbrauch dokumentiert wird. Medizinische Geräte dürfen nur von den Mitarbeitern bedient werden, die umfassend eingewiesen wurden.

4 Informations- und Kommunikationswesen

Informations- und Kommunikationstechnologie

Aufbau und Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie

In einem Krankenhaus werden große Mengen an Daten verwaltet und gesichert. Das Klinikum verfügt über eine hochintegrierte und homogene IT-Struktur, die alle administrativen, pflegerischen und medizinischen Bereiche an beiden Standorten abdeckt und eine möglichst einfache Bedienung bei hohem Datenschutz gewährleistet. Bei Störfällen wird eine Hotline genutzt und außerhalb der Regelarbeitszeit ein Bereitschaftsdienst.

Patientendaten

Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Um eine optimale medizinische Behandlung zu gewährleisten, sind umfangreiche und klare Informationen die wichtigste Voraussetzung. Diese Informationen müssen den behandelnden Ärzten, Pflegekräften und Therapeuten zeitnah und ohne großen Aufwand zur Verfügung stehen, was durch ein Archiv gewährleistet ist. Dies bedeutet gleichzeitig, dass alle Akteure die von ihnen vorgenommenen Maßnahmen dokumentieren. Hierfür werden im Klinikum einheitliche Vorgaben realisiert.

Verfügbarkeit von Patientendaten

Die Ärzte und Funktionsbereiche haben kurzfristigen Zugriff auf die Daten aller Patienten bis zum Jahr 2001. Ältere Unterlagen befinden sich in einem Archiv. So ist sichergestellt, dass auch ältere Befunde in aktuelle Diagnosen einfließen können.

Informationsmanagement

Information der Krankenhausleitung

Der Geschäftsführer wird regelmäßig in Form eines umfassenden Berichtswesens und in Besprechungen über die Kosten- und Leistungsdaten der einzelnen Klinikbereiche, besondere Ereignisse oder organisatorische Herausforderungen informiert. Auf dieser Basis trifft die Geschäftsführung in Absprache mit den entsprechenden Gremien strategische Entscheidungen oder nimmt organisatorische Änderungen vor.

Informationsweitergabe (intern/extern)

Eine qualitativ hochwertige Versorgung basiert auf einem reibungslosen Informationsaustausch. Innerhalb des Krankenhauses werden Informationen über den Krankheitsverlauf der Patienten an Pflege, Ärzte und Therapeuten weitergegeben. Dies wird durch berufsgruppenübergreifende Besprechungen, Übergabegespräche, Leitungsbesprechungen und durch die Patientenakte sichergestellt.

Aber auch die Hausärzte, Reha-Einrichtungen oder andere nachsorgende Einrichtungen benötigen Informationen, um ihre Aufgabe wahrnehmen zu können. Hierzu dienen der Arztbrief und Telefonate.

Die Öffentlichkeit wird auf der Homepage, durch Pressearbeit und Printprodukte über das umfangreiche medizinische Angebot, Neuigkeiten oder Veranstaltungen informiert.

Telefonzentrale und Empfang

Organisation und Service

Die Informationsstellen sind an beiden Standorten die zentralen Anlaufstellen für Patienten, Angehörige und Besucher. Hier werden Anrufe entgegen genommen und weitergeleitet, Besuchern und Patienten Auskünfte erteilt. Der Empfangsbereich am Standort Finkenhügel ist sehr großzügig gestaltet. Zwei größere Sitzbereiche befinden sich in unmittelbarer Nähe der Information. Ein Kiosk mit Getränken, Snacks, Zeitungen und Zeitschriften grenzt an einen der Sitzbereiche, ebenso ein Automat mit Süßigkeiten und Getränken. Gegenüber der Information stehen Gepäckwagen und Rollstühle. Auf der Station Geburtshilfe gibt es eine Spielecke für Kinder. Am kleineren Standort Natruper Holz sind im Eingangsbereich ebenfalls Sitzgelegenheiten und ein Kiosk, der nachmittags geöffnet ist.

Datenschutz

Regelungen zum Datenschutz

Im Klinikum ist der Datenschutz umfassend umgesetzt. Datenschutzbeauftragte tragen die Verantwortung dafür, dass nur berechtigte Personen Zugriff auf Daten haben. Patientendaten werden nur mit Zustimmung des Patienten an vor- oder nachbehandelnde Ärzte weitergegeben.

5 Führung

Unternehmensphilosophie und -kultur

Vision, Philosophie und Leitbild

Das Klinikum Osnabrück verfügt über ein Leitbild in Form präzise formulierter Ziele und Leitsätze. Unser Leitbild spiegelt unsere Arbeitsphilosophie wider: Jeder Patient soll das Gefühl haben, im Klinikum willkommen zu sein und bestmöglich versorgt zu werden. Die Pflege und die Akademie haben jeweils ergänzende Leitbilder. Bei Bedarf werden die Leitbilder in Zusammenarbeit mit Vertretern aller Berufsgruppen aktuellen Entwicklungen angepasst. Unsere Leitbilder werden von den Mitarbeitern akzeptiert, geschätzt und im Alltag gelebt.

Durchführung vertrauensbildender und -fördernder Maßnahmen

Unser mitarbeiterorientierte Führungsstil ist im Leitbild und in den Führungsleitlinien verankert und beinhaltet die Wahrung der Rechte der Mitarbeiter, die Gesundheitsfürsorge und die Verantwortung aller Mitarbeiter zur Weiterentwicklung des Unternehmens. Unser Führungsstil basiert auf Loyalität, Respekt, Anerkennung, konstruktiver Kritik und der gemeinsamen Formulierung von Zielen. Wir fördern die Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Die Mitarbeiter wissen, dass bei allen strategischen Entscheidungen der Erhalt und Ausbau der Arbeitsplätze eine wesentliche Rolle spielen. Die Identifikation der Mitarbeiter mit dem Haus ist sehr hoch.

Ethische und kulturelle Aufgaben sowie weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse

Unsere Arbeit erfordert die Beachtung ethischer Gesichtspunkte. Im Jahr 2005 wurde unser Ethikkomitee gegründet. Seit der Gründung hat die Diskussion ethischer Fragestellungen, die Beratung von Mitarbeitern, Patienten und Angehörigen in ethischen Grenzsituationen einen institutionellen Rahmen. Außerdem berücksichtigen wir den jeweiligen kulturellen Hintergrund unserer Patienten.

Strategie und Zielplanung

Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung

Das strategische Ziel für das Klinikum ist klar definiert: Festigung und Ausbau der Marktposition als Gesundheitszentrum. Dies beinhaltet die Konzentration und den Ausbau der Kompetenzen sowie den Aufbau interdisziplinärer Netzwerke. Das Spektrum der medizinischen Angebote – ob ambulant, teilstationär oder stationär - wurde in den letzten Jahren erheblich ausgebaut. Dies wird in Zukunft fortgesetzt. Bestimmt wird der Ausbau vom regionalen Bedarf und der Entwicklung der Fallzahlen. Der Erhalt der Arbeitsplätze ist für das Klinikum als kommunales Krankenhaus ebenfalls ein wichtiges Leitmotiv.

Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

Als kommunales Krankenhaus werden wir einer besonderen Verantwortung gerecht: Wir erfüllen den Versorgungsauftrag für die Region. Darüber hinaus sind wir ein wichtiger Arbeitgeber und Ausbilder.

Bei der Erweiterung unseres Leistungsspektrums arbeiten wir mit verschiedenen regionalen und überregionalen Kooperationspartnern zusammen. Entscheidend für die Auswahl dieser Partner ist deren Professionalität, Know-how und das Preis-Leistungsverhältnis sowie der bestmögliche Vorteil für die Patientenversorgung.

Organisationsentwicklung

Festlegung einer Organisationsstruktur

Die Organisationsstruktur unseres Klinikums ist in verschiedenen Organigrammen definiert. Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten sind klar dargelegt, was auch für Stabsfunktionen und –abteilungen gilt. Um wesentliche Ziele umsetzen zu können, wurde ein umfangreiches Beauftragtenwesen etabliert. Die Organisationsstruktur wird laufend auf Wirtschaftlichkeit und Funktionsfähigkeit überprüft und gegebenenfalls angepasst.

Effektivität und Effizienz der Arbeitsweise der Führungsgremien

Alle Führungsgremien arbeiten professionell, effizient und zielgerichtet. Aufgaben und Zuständigkeiten sind ebenso geregelt wie die Abläufe bei Informationsweitergaben oder Beschlussfassungen. Regelmäßig finden Besprechungen der Chefärzte, des Aufsichtsrates, der Betriebsleitung, der Pflege, der Verwaltung oder der verschiedenen Kommissionen statt. Im Klinikum wird in zahlreichen Arbeits- und Projektgruppen gearbeitet. Diese Gruppen haben zum Ziel, die internen Abläufe zu optimieren. So wird eine berufsgruppenübergreifende Beteiligung von Mitarbeitern an der Weiterentwicklung des Krankenhauses erreicht.

Innovation und Wissensmanagement

Wir verstehen uns als eine lernende Organisation, die vorhandenes Wissen nutzt, um stetig weitere Vorteile für die Patientenversorgung, Organisation und Wirtschaftlichkeit zu erarbeiten. Diese Haltung ist notwendig, um die Etablierung als Gesundheitszentrums weiterhin erfolgreich umzusetzen. Beim Ausbau des Spektrums, bei Kooperationen, in Organisation, Medizin und Pflege haben sich Aufsichtsrat, Geschäftsführung und Mitarbeiter als äußerst innovativ erwiesen. Dies hat wesentlich zur erfolgreichen Leistungsausweitung, zur Optimierung der Angebote und der internen Abläufe beigetragen.

Marketing

Externe Kommunikation

Die systematische Information von Patienten, Angehörigen und der Öffentlichkeiten über medizinische Angebote, Krankheitsbilder oder Veranstaltungen im Klinikum wird grundsätzlich immer wichtiger. Zudem begeht das Klinikum im Jahr 2011 sein 200-jähriges Jubiläum, was mit zahlreichen, zum Teil öffentlichen Veranstaltungen gefeiert wird. Die Abteilung Unternehmenskommunikation und Marketing, die seit April 2011 besteht, organisiert Veranstaltungen, bereitet Informationen in Form von Pressemitteilungen, Flyern oder Broschüren auf, stellt Informationen im Internet bereit und vieles mehr.

Risikomanagement

Aufbau und Entwicklung eines Risikomanagementsystems

Seit Jahren arbeiten wir daran, Risiken für Patienten zu minimieren und aus Fehlern (die immer und überall passieren) zu lernen. Um noch besser zu werden, bauen wir jetzt ein strukturiertes RCM-System auf. Dabei helfen uns die zahlreichen Qualitätszertifikate und die Methoden der internen Qualitätssicherung, die wir seit vielen Jahren in den Kliniken und Abteilungen unseres Klinikums praktizieren. Neben den klinischen Risiken, haben wir auch die ökonomischen Risiken im Blick.

6 Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagementsystem

Organisation

Die stetige qualitative Weiterentwicklung aller internen Abläufe ist die Aufgabe des Qualitätsmanagements. Das QM ist ebenfalls zuständig für die Erlangung von Zertifikaten. Das Klinikum Osnabrück ist als gesamtes Krankenhaus zertifiziert. Dies ist eine hohe Anerkennung für die personellen Qualifikationen, die Strukturen, die technische und räumliche Ausstattung, die Arbeitsabläufe – also eine Auszeichnung für die gesamte Behandlung. Darüber hinaus sind viele einzelne Abteilungen und Zentren zertifiziert. Das QM hat ebenfalls zur Aufgabe, die Bildung von Netzwerken und Zentren zu unterstützen.

Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung

Das Prozessmanagement beschäftigt sich mit den detaillierten Arbeitsschritten im Krankenhaus. Es hat zum Ziel, Wartezeiten zu vermeiden und für Patienten, Ärzte, Pflege und Verwaltung reibungslose Abläufe zu gewährleisten. Von der Aufnahme des Patienten, über die Diagnose und Behandlung bis hin zu seiner Entlassung bestehen Vorgaben, welche Schritte in welcher Reihenfolge durchzuführen sind. Die Prozessoptimierung ist für Krankenhäuser ein wirksames Instrument, die Patientenzufriedenheit zu erhöhen und wirtschaftliche Arbeitsweisen zu entwickeln.

Befragungen

Patientenbefragung, Befragung externer Einrichtungen, Befragung der Mitarbeiter

Um die Prozesse zu überprüfen, befragen wir Patienten, niedergelassene Ärzte und Mitarbeiter in regelmäßigen Abständen nach ihrer Zufriedenheit. Grundsätzlich erhalten wir ein äußerst positives Feedback. Die Befragungen liefern uns jedoch oftmals wertvolle Hinweise zur Optimierung von Details. Die Ergebnisse aus den Mitarbeiterbefragungen helfen uns als Arbeitgeber auch dabei, noch attraktiver für potentielle Mitarbeiter zu werden.

Beschwerdemanagement

Umgang mit Wünschen und Beschwerden

Wir verstehen Anregungen, Wünsche oder auch Beschwerden als wichtige Informationsquelle und als Mittel, um die Erwartungen unserer Patienten noch besser kennen zu lernen. Wir nehmen konstruktive Kritik zum Anlass, uns weiter zu verbessern. Um dies zu systematisieren, haben wir vor vielen Jahren ein Meinungsbarometer eingeführt. Patienten erhalten schon bei der Aufnahme ein Formular, in das sie ihre persönliche Rückmeldung eintragen können. Im Foyer des Klinikums ist ein Briefkasten angebracht, in den die Patienten ihren Meinungsbogen einwerfen können. Die Rückmeldungen werden systematisch ausgewertet und die Anregungen aufgenommen.

Qualitätsrelevante Daten

Erhebung und Nutzung von qualitätsrelevanten Daten

Die Erhebung, Auswertung und Nutzung qualitätsrelevanter Daten hat zum Ziel, die Behandlung unserer Patienten stetig weiterzuentwickeln. Hierfür stehen uns verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung: Befragungen, Beurteilung der internen Abläufe durch uns selbst oder durch externe Experten, Auswertung betriebswirtschaftlicher Kennzahlen oder anderer Statistiken. Die Daten werden genutzt, um das ambulante und stationäre Leistungsspektrum zielgerichtet weiterentwickeln zu können, für die Personalbedarfs- und Einsatzplanung oder die Personalentwicklung.

Methodik und Verfahren der vergleichenden bzw. externen Qualitätssicherung

Das Klinikum Osnabrück beteiligt sich an den gesetzlich vorgeschriebenen Maßnahmen zur externen Qualitätssicherung. Das Krankenhaus analysiert systematisch die Ergebnisse der externen Qualitätssicherung und legt gegebenenfalls notwendige Konsequenzen fest. Jede Fachabteilung erhält eine Analyse, die einen Vergleich der Daten mit den Durchschnittswerten anderer niedersächsischer Krankenhäuser ermöglicht.