

Die Qualitätsziele des St. Josef- und St. Elisabeth-Hospitals wurden erstmalig durch eine interprofessionell besetzte Arbeitsgruppe im Jahr 2004 entwickelt. Von 2010 – 2013 wurden die Leitbilder und die Qualitätsziele der St. Elisabeth-Stiftung und der Klinik Blankenstein überarbeitet, fortgeschrieben und zusammengeführt.

Die vorliegende Fassung der Qualitätsziele setzt alle vorherigen Versionen außer Kraft.

Qualitätsziele zum Leitbild

des Katholischen Klinikums Bochum, Universitätsklinikum der Ruhr-Universität Bochum

Präambel

Während das Leitbild des Katholischen Klinikums eher einer visionären Grundorientierung entspricht, sind die Qualitätsziele die Umsetzungsebene des Leitbildes. Damit sind sie für alle Interessengruppen wie Patienten, Angehörige, Mitarbeiter und Führungskräfte sowie Weiterer überprüf- und messbar. Darüber hinaus dienen die Qualitätsziele zur Unterstützung der Orientierung und Identifikation des Katholischen Klinikums Bochum.

1 Wir handeln nach unserem christlichen Verständnis von Menschenwürde

Qualitätsziele

1. Ziel ist es, neben den physischen, psychischen und sozialen Bedürfnissen, auch die spirituelle Situation des Patienten zu erfassen und in unser Handeln einzubeziehen.
2. Das Angebot seelsorgerischer Begleitung erfolgt im Kontext des Behandlungsprozesses. Die Seelsorge kooperiert dabei mit dem therapeutischen Team.
3. Wir tragen Sorge dafür, die bestmöglichen Voraussetzungen zu schaffen, dass pflegebedürftige Patienten auch nach Abschluss der Behandlung in Würde weiterversorgt werden.
4. Mitarbeiter orientieren sich am Leitbild und an der christlichen Unternehmenskultur und identifizieren sich mit diesen.
5. Die christlichen Grundsätze und Wertvorstellungen des Trägers sind innerhalb des Leitbildes klar und verständlich herausgearbeitet und dargestellt.
6. Sind Betroffene noch nicht oder nicht mehr in der Lage ihren Willen mitzuteilen, ermitteln wir ihren mutmaßlichen Willen.

Maßnahmen

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 1

- seelsorgerische Angebote
- sozial-ethische Leitfäden, wie z.B.: „Wahrheit am Krankenbett“, „Muslimischer Patient im Krankenhaus“ und „Patientenverfügung“
- Schulungen im BIGEST zu Themen, wie z.B.: „Kultursensible Pflege“ und „Kommunikation und Gesprächsführung für Mitarbeiter des ärztlichen Dienstes“
- ethische Fallgespräche
- Kapellen und „Raum der Stille“

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 2

- Begleitung von Patienten und deren Angehörige durch die Seelsorge
- Krisenintervention
- Spendung von Sakramenten
- Gottesdienste
- 24h-Rufbereitschaft der Seelsorge

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 3

- Begleitung von Palliativpatienten durch die Seelsorge und die Mitarbeiter mit Hilfe von Leitfäden, wie z.B. „Sterben und Tod im Krankenhaus“ und „Ethische Fallgespräche“
- Ethikkomitee
- Palliativteam
- Überleitungsmanagement (Expertenstandard Entlassmanagement, strukturierte Patientenüberleitung)
- Übergabestandard
- Sozial- und psychosozialer Dienst
- „Familiale Pflege“
- sozialpädiatrische Nachsorge nach dem Modell „Bunter Kreis“
- Ambulante Dienste des KKB
- Bestattung der fehl- und totgeborenen Kinder
- BIGEST-Schulungen zum Thema, wie z.B. „Kommunikation und Gesprächsführung im ärztlichen Dienst“

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 4

- Die Leitsätze des Leitbildes hängen im gesamten Klinikum aus.
- Jeder neue Mitarbeiter erhält zu Beginn seiner Tätigkeit das Unternehmensleitbild und die Qualitätsziele.
- Das Leitbild und die sozial-ethischen Leitfäden werden im Rahmen der „Begrüßung neuer Mitarbeiter“ vorgestellt.
- Das Leitbild, die sozial-ethischen Leitfäden sowie die Qualitätsziele stehen im Intranet für alle Mitarbeiter zur Verfügung.
- Das Leitbild wird durch eine Überarbeitung der Qualitätsziele fortlaufend angepasst.
- Die Mitarbeiter werden über Veranstaltungen zum Thema informiert.

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 5

- Prüfung und Fortschreibung der christlichen Orientierung des Leitbildes unter Beteiligung führender Mitarbeiter aus allen Betriebsstätten durch die Leitbild-Lenkungs- und Leitbild-Redaktionsgruppe in den Jahren 2010-2013
- Leitbildkomitee

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 6

- Erfassung und Dokumentation vorhandener Patientenverfügungen in der administrativen Patientenaufnahme
- Thematisierung der Patientenverfügung im Arztgespräch / Anamnesebogen der Pflege
- Angehörigengespräche
- Ethische Fallgespräche
- Beteiligung der Seelsorge
- Zuweiserkommunikation

Messkriterien

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 1

- strukturierte Umsetzung ethischer Fallgespräche mit durchgehender Protokollführung
- Schulungsangebote zum Thema als fester Bestandteil der BIGEST-Angebote
- Auswertung der Seminarbewertungen zu den Schulungen
- Dokumentenlenkung: Überarbeitung der Dokumente nach spätestens 3 Jahren

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 2

- Betreuungsangebote durch Seelsorger in allen Betriebsstätten
- Gewährleistung einer 24 h-Rufbereitschaft der Seelsorge über Mobiltelefone
- feststehende Gottesdienstzeiten
- Übertragung der Gottesdienste auf hauseigenem Fernsehkanal

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 3

- Fallzahlen Palliativteam
- Sozialarbeit: Durchführung aller Konsilanforderungen, Ziel: 100%
- Bunter Kreis: Durchführungen aller Anforderungen, Ziel: 100%
- Evaluation der Überleitungsquote von Patienten, die die Ambulanten Dienste des KKB in Anspruch nehmen
- Familiäre Pflege: Angebot entsprechend Nachfrage für Beratungsgespräche, Ziel: 100%
- Schulungen: Auswertung der Seminarbewertungen, Teilnahmequoten, Anerkennung bei der Ärztekammer
- Dokumentenlenkung: Überarbeitung der Dokumente nach spätestens 3 Jahren

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 4

- Jeder neue Mitarbeiter erhält das Leitbild, Ziel: 100%
- Thematisierung Leitbild und Leitfäden des KKB im Rahmen aller Veranstaltungen „Begrüßung neue Mitarbeiter“, Ziel: 100%
- Auswertung der Seminarbewertungen zu den Schulungen
- Fortlaufende Überarbeitung der Qualitätsziele und Maßnahmen sowie Messkriteriensteuerung durch Leitbildkomitee

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 5

- Umsetzung aller geplanten Sitzungen zum Fortschreibungsprozess, Ziel: 100%
- Gremienarbeit mit Protokollstruktur und Teilnehmerlisten

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 6

- Hinterfragung und Dokumentation der Patientenverfügung im Rahmen des administrativen Aufnahmeprozesses
- Durchgehende Protokollführung zur ethischen Fallbesprechung, Ziel: 100%

2 Wissenschaft und Humanität in der Medizin gehören für uns zusammen

Qualitätsziele

1. Wir haben den Anspruch, Forschung und Lehre in ausgezeichneter Weise zu betreiben.
2. Forschung und Lehre sind dem Patientenwohl verpflichtet.
3. Die Patientenversorgung wird durch klinische Forschung und Pflegeforschung unterstützt. Die Ergebnisse fließen kontinuierlich in die Behandlungsprozesse ein.
4. Die Anwendung der medizinischen Möglichkeiten orientiert sich an Patientenwohl und -wunsch.
5. Die Patienten- und Mitarbeiterorientierung nehmen im Unternehmen einen entscheidenden Stellenwert ein. Deren Umsetzung wird durch viele Angebote unterstützt und gewährleistet.
6. Wir forschen und behandeln fach- und berufsgruppenübergreifend und realisieren interdisziplinäre Modelle.

Maßnahmen

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 1

- Evaluation der Forschung und Lehre durch die Ruhr-Universität Bochum
- Förderung der Forschung durch z.B. klinikbezogene Drittmittelwerbung
- Vernetzung und Kooperation mit Partnern im Gesundheitswesen, wie z.B. Evangelische Fachhochschule Bochum, Evangelische Fachhochschule Bielefeld, Hochschule für Gesundheit Bochum

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 2

- Ethikkommission
- sozial-ethische Leitfäden
- Personalentwicklungsangebote zum Thema „Patientenorientierung“

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 3

- ärztliche Forschungsebene
- pflegewissenschaftliche Projekte
- Expertenstandards

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 4

- Patientenverfügung
- Aufklärungsgespräche
- Zustimmungsverfahren
- umfassende Information (Infoblätter, Aufklärungsbögen, persönliche Beratung, u.a.m.)

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 5

- Leitbild und Qualitätsziele
- BIGEST-Angebote: Schulungen zum Thema Patientenorientierung, Pflegequalität, Ausbildungsqualität, Mitarbeiterorientierung und Gesundheitsförderung, Führungskräftelehrgänge „Führen und Leiten“ sowie „Den Wandel aktiv gestalten“ und Kommunikationsschulungsangebote
- seelsorgerische Angebote
- sozial-ethische Leitfäden
- Konfliktmanagement
- Coaching
- Supervision
- Betriebliches Gesundheitsmanagement
- „Klinik-Knigge“

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 6

- Tumorkonferenzen
- Klinikdirektorenkonferenz
- Abteilungsleitungssitzungen
- Ethikkomitee
- onkologische Zentren (Ruhr-Universität Bochum Comprehensive Cancer Center, kurz RUCCC)
- Zentren (wie z.B. Stroke Unit, Diabeteszentrum)

- Hygienekommission, Hygienekommissionssitzungen
- Transfusionsmedizin
- Schmerzfreies Krankenhaus, Klinik Blankenstein
- Palliativteam
- Forschungsstruktur in der medizinischen Fakultät der Ruhr-Universität Bochum (RUB) (fakultätsübergreifende Research Departments Neurowissenschaften und Protein-forschung der RUB (PURE)) sowie international sichtbare, krankheitsbezogene Forschungsschwerpunkte im Bereich der Onkologie, der kardiovaskulären Medizin und der erworbenen Immunschwächeerkrankung HIV/AIDS
- Hochschul- und Spezialambulanzen für schwerwiegende und besondere Verläufe

Messkriterien

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 1

- Drittmittelwerbung durch die Kliniken; Drittmittelkooperation nach den Forschungsrichtlinien über Justizariat des KKB
- Anteil an leistungsorientierter Mittelverteilung (LOM) der medizinischen Fakultät der Ruhr-Universität Bochum für das KKB und seine Fachabteilungen
- Hochschule für Gesundheit (HSG):
 - durch die HSG organisierte Kommunikationsstruktur, die die Teilnahme der Praxisanleiter an relevanten Veranstaltungen der HSG gewährleistet
 - Ansprechpartner für die Studenten der HSG sind für alle Betriebsstätten benannt
 - regelmäßige Treffen der hauseigenen HSG-Koordinatorin mit den Ansprechpartnern der Betriebsstätten (Protokoll, Teilnehmerlisten)
- Evangelische Fachhochschule Bochum und evangelische Fachhochschule Bielefeld:
 - Projektspezifische Zusammenarbeit mit individueller Struktur

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 2

- Gremienarbeit mit Protokollstruktur und Teilnehmerlisten
- interne und externe Überprüfung der Patientenorientierung im Rahmen von Zertifizierungen, wie z.B. nach KTQ-Zertifikat oder RUCCC
- Qualitätsindikatoren und Kennzahlen, wie z.B. Wartezeitenerhebungen, Beschwerdemanagement, CIRS, Patientenbefragungen, Zuweiserbefragungen, Risikomanagement, Dekubitusraten, Sturzraten, Komplikationsraten etc.
- Dokumentenlenkung: Überarbeitung der Dokumente nach spätestens 3 Jahren

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 3

- Ergebnisse ärztlicher Forschung
- Projektspezifische Begleitung der pflegewissenschaftlichen Projekte über die Pflegedienstleitung
- Evaluation der Expertenstandards über die Pflegedienstleitung

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 4

- Dokumentation vorhandener Patientenverfügungen in der Patientenaufnahme, im Arztgespräch und im Anamnesegespräch der Pflege
- strukturiertes Formularwesen über Krankenhaus-Informationssystem

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 5

- BIGEST: Sicherstellung der Schulungsangebote über das Weiterbildungsprogramm (SOLL = IST), Auswertung der Seminarbewertungen zu den Schulungen
- Durchführung des Führungskräftelehrgangs“ Führen und Leiten“ alle 2 Jahre
- fortlaufende Überarbeitung der Qualitätsziele, Maßnahmen sowie Messkriteriensteuerung durch Leitbildkomitee
- Dokumentenlenkung: Überarbeitung der Dokumente nach spätestens 3 Jahren

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 6

- Gremienarbeit mit Protokollstruktur und Teilnehmerlisten
- Selbst- und Fremdbewertung: Überprüfung externer und interner Anforderungen von Zentren (onkologische Zentren, RUCCC) sowie im Rahmen diverser Zertifizierungen in definierten Abständen
- Transfusionshandbuch
- Dokumentenlenkung: Überarbeitung der Dokumente nach spätestens 3 Jahren

3 Wir stehen für Patientenzufriedenheit und ständige Verbesserung der Patientenversorgung

Qualitätsziele

1. Auf orientierungssuchende Patienten und Besucher gehen wir aktiv zu und beantworten jederzeit ihre Fragen.
2. Patienten sehen ihre Bedürfnisse nach Sicherheit, Ordnung und Sauberkeit wahrgenommen und erfüllt.
3. Alle am Behandlungsprozess Beteiligten werden zeitnah informiert.
4. Wir begegnen den Patienten mit Respekt.
5. Wir führen regelmäßige Patientenbefragungen durch.
6. Die Bedürfnisse und Erfahrungen der Patienten werden mit Hilfe eines Beschwerdemanagementsystems strukturiert erfasst und fließen in entsprechende Maßnahmen ein.
7. Alle Behandlungsbereiche verfügen über einen Raum für diskretionswahrende Untersuchungen und Einzelgespräche mit Patienten sowie über einen Patientenaufenthaltsraum.
8. In unserer Einrichtung sind Rahmenessenszeiten festgelegt.
9. Bis auf wenige Raucherzonen in den Außenbereichen, ist das Katholische Klinikum Bochum für Patienten, Besucher und Mitarbeiter rauchfrei.
10. Das Vorhandensein einer Patientenverfügung wird im Aufnahmeprozess ermittelt.
11. Die soziokulturellen Bedürfnisse der Patienten werden bestmöglich berücksichtigt.
12. Unsere ehrenamtlich tätigen Mitarbeiter kümmern sich ergänzend zur pflegerischen und ärztlichen Versorgung um die persönlichen Bedürfnisse der Patienten.

13. Die Umsetzung einer bestmöglichen Behandlung entspricht genau definierten Strukturen.
14. Für besondere Fragestellungen finden interdisziplinäre Konferenzen statt.
15. Unser Risikomanagement wird im Sinne eines Managementzyklus umgesetzt.

Maßnahmen

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 1

- qualifizierte Pfortendienst-Mitarbeiter
- Pfortenkonzept
- Wegeleitsystem: Magistrale, Wegweiser, Hinweisschilder, Flyer, elektronisches Wegeleitsystem
- Unterstützung durch die Mitarbeiter der Katholischen Krankenhaushilfe (KKH)
- BIGEST-Schulungsangebote zum Thema Patientenorientierung
- „Klinik-Knigge“

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 2

- ständige Überprüfung der Sicherheit, Sauberkeit und Ordnung aller Versorgungsbereiche
- regelmäßige Dokumentation und Beseitigung von Mängeln
- Intranet-Meldungsoption (TAU) bei Bedarf von Reinigungsarbeiten außerhalb der Regelleistungen
- Evaluation und Auswertung des Beschwerdemanagements

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 3

- Informationsweiterleitung über einschneidende Zustandsveränderungen von Patienten an Zuweiser und Weiterversorger
- Aushändigung des vorläufigen Arztberichtes für jeden Patienten bei Entlassung – Entlassbericht zeitnah nach Entlassung an den weiterbehandelnden Arzt

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 4

- „Klinik-Knigge“ im Intranet
- Mitarbeiter klopfen an, bevor sie ein Zimmer betreten
- Patienten werden begrüßt und mit Namen angesprochen
- alle Mitarbeiter tragen ein Namensschild
- themenzentrierte Auswertung des Beschwerdemanagements
- Schulungsangebote des BIGEST zum Thema Patientenorientierung
- „OP-Knigge“ für Studenten und Gäste im OP

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 5

- kontinuierliche und diskontinuierliche Patientenbefragung

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 6

- Beschwerdemanagementkonzept
- Beschwerdemanagementsystem innerhalb eines Managementkreislaufs

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 7

- Raumprogramm für Neu- und Umbaumaßnahmen

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 8

- Rahmen-Essenszeiten

Frühstück 07:30 - 09:00 Uhr

Mittagessen 12:00 - 13:30 Uhr

Abendessen 17:30 - 19:00 Uhr

Innerhalb dieser Zeiten soll jedem Patienten eine störungsfreie Essenszeit ermöglicht werden.

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 9

- „Wir sind rauchfrei“-Flyer
- Aufsteller mit Rauchfrei-Informationen
- Rauchverbotsschilder
- feste Rauchplätze, wie z.B. Raucher-Unterstände und Pavillons

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 10

- individuelle Thematisierung der Patientenverfügung im administrativen, pflegerischen und ärztlichen Aufnahmeprozess
- Thematisierung der Patientenverfügung bei Bedarf im Behandlungsverlauf

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 11

- sozial-ethische Leitfäden
- ethische Fallgespräche
- Seelsorge
- Beschwerdemanagement
- Patientenfürsprecher
- Angebot übersetzender Mitarbeiter
- Kapelle und „Raum der Stille“
- deutsch-türkischer Gesundheits-Integrationsführer

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 12

- Katholische Krankenhaushilfe (KKH): Besuche, begleitete Spaziergänge, Gespräche,
- Vorlesen, Bücherei-Service, Briefeschreiben, Besorgungen innerhalb und außerhalb des Hauses, Begleitung der Patienten innerhalb des Hauses
- Patientenfürsprecher
- Krankenkommunion
- Unterstützung in der Rufbereitschaft der Seelsorge

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 13

- Leitlinienorientierung
- Klinikpfade
- Hygienekommission
- Klinikdirektorensitzung
- Pflegestandards
- Expertenstandards
- Entlassmanagement
- Wundmanagement
- Beschwerdemanagement
- interdisziplinäre Konferenzen
- patientennahe Übergabe
- interne Zentren sowie trägerübergreifend zertifizierte Zentren
- Zertifizierungen, Durchführung von Fremdbewertungen (neben Selbstbewertung)
- Benchmarkprojekte
- Teilnahme an externer vergleichender Qualitätssicherung

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 14

- ethische Fallgespräche
- Tumorkonferenzen
- interdisziplinäre Teams (unter Beteiligung von z.B. Ärzten, Pflegenden, Seelsorgern, Sozialdienst-Mitarbeitern, Psychologen, Therapeuten etc.)
- onkologische Frühbesprechungen

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 15

- Melde-System zur Erfassung kritischer Ereignisse: CIRS (Critical Incident Reporting System)
- Schulung Risikomanagement über das BIGEST
- fest implementiertes Beschwerdemanagementsystem
- interprofessionelle und fachübergreifende Projektgruppen zum Risikomanagement
- Implementierung der Balanced Score Card (BSC)
- Alarmpläne

Messkriterien

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 1

- Dokumentenlenkung: Überarbeitung der Dokumente nach spätestens 3 Jahren
- Auswertung der Seminarbewertungsbögen

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 2

- quantitative Erfassung von Beschwerdeeingängen im Kontext Sicherheit, Ordnung und Sauberkeit
- Auswertungen über Hygieneabteilung, Qualitätsmanagement (CIRS), Servicegesellschaft
- Quantität der Intranet- (TAU-) Meldungen

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 3

- Ergebnisebene der Zuweiserbefragungen
- interner Benchmark vergangener und aktueller Zuweiser-Befragungsergebnisse

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 4

- Auswertung der Seminarbewertungsbögen
- Ausgabe von Mitarbeiternamensschildern an alle Mitarbeiter

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 5

- Einhaltung der vorgesehenen Durchführungsfrequenz (alle 3 Jahre)
- Individuelles internes Benchmark aktueller und vergangener Befragungsergebnisse

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 6

- Trendanalyse
- Auswertung des Beschwerdemanagements (quartalsweise und jährlich)
- regelmäßige Ergebnispräsentationen in verschiedenen Gremien
- Abbildung individueller qualitativer und quantitativer Entwicklungen

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 7

- Umsetzung eines definierten Stationsprogramms zu 100 % bei allen Umbau- und Neubaumaßnahmen

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätszielen 8 und 9

- themenzentrierte Auswertung des Beschwerdemanagements

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 10

- Dokumentation vorhandener Patientenverfügungen in der Patientenaufnahme
- strukturiertes Formularwesen über Krankenhausinformationssystem

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 11

- Dokumentenlenkung: Überarbeitung der Dokumente nach spätestens 3 Jahren
- themenzentrierte Auswertung des Beschwerdemanagements
- Gremienarbeit mit Protokollstruktur und Teilnehmerlisten

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 12

- feste Präsenzzeiten der Katholischen Krankenhaushilfe (KKH)
- individuelle Regelung der Präsenzzeiten der KKH in den Betriebsstätten
- Präsenzzeiten der KKH sind veröffentlicht

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 13

- Teilnehmerlisten
- Gremienarbeit mit Protokollstruktur und Teilnehmerlisten
- Evaluation und Auswertung des Beschwerdemanagements
- Zertifizierungen, Auditberichte
- Evaluation Patientendokumentation
- Evaluation Expertenstandards
- Dokumentenlenkung: Überarbeitung der Dokumente nach spätestens 3 Jahren

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 14

- Gremienarbeit mit Protokollstruktur und Teilnehmerlisten
- Dokumentenlenkung: Überarbeitung der Dokumente nach spätestens 3 Jahren

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 15

- Quartalsbericht CIRS
- Evaluation und Auswertung des Beschwerdemanagements
- Evaluation Seminartransferbögen zu BIGEST-Schulungen
- Dokumentenlenkung: Überarbeitung der Dokumente nach spätestens 3 Jahren
- Protokolle der interprofessionellen und fachübergreifenden Projektgruppen zum Risikomanagement
- Auditberichte der KTQ-Zertifizierung sowie externer Risikoaudits

4 Sicherung und Weiterentwicklung von Qualität haben für uns hohe Priorität

Qualitätsziele

1. Unsere Mitarbeiter sind im Qualitätsmanagement und in anderen Kernkompetenzen geschult.
2. Wir pflegen einen intensiven Austausch mit externen Partnern, wie niedergelassenen Ärzten und weiterversorgenden Einrichtungen.
3. Für die gesamte Organisation sowie für einzelne Fachbereiche und Schwerpunkte sind vielfältige Zertifizierungsverfahren umgesetzt.
4. Unsere Patienten empfehlen uns weiter.
5. Ein ganzheitliches Risikomanagement ist im Unternehmen fest verankert.
6. Alle Mitarbeiter kennen und nutzen das Meldesystem „critical incident reporting system“ CIRS.
7. Die Behandlungsqualität ist durch leitliniengerechte Patientenversorgung sowie die Umsetzung von Expertenstandards gewährleistet.
8. Interprofessionelle und interdisziplinäre Zusammenarbeit ist im Klinikum fest verankert und wird fortlaufend umgesetzt.

Maßnahmen

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 1

- regelmäßige, fest verankerte BIGEST-Schulungen, wie „Basics im Qualitätsmanagement“, „Risikomanagement“ und „Erfolgsfaktor Servicequalität“
- Führungskräftelehrgänge „Führen und Leiten“ sowie „Den Wandel aktiv gestalten“ etc.
- Qualitätsbeauftragten-Foren
- individuelle Schulungsangebote zu verschiedenen Anlässen, wie z.B. vor Zertifizierungen

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 2

- regelmäßig stattfindende Befragungen niedergelassener Ärzte und Zuweiser
- Vorliegen der Konsil-Befunde (Facharztstandard gewährleistet) innerhalb von 24 Stunden
- regelmäßige Fortbildungsveranstaltungen mit niedergelassenen Ärzten

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 3

- Zertifizierungsverfahren nach KTQ
- Zertifizierung onkologischer Zentren
- bereichsbezogene Zertifizierungen, wie z. B.:
 - Chest Pain Unit
 - Apotheke
 - Traumazentrum
 - Stroke Unit
 - Schmerzfrees Krankenhaus Klinik Blankenstein
 - Perinatalzentrum
 - Allergie Centrum Ruhr (Pädiatrie)
 - Venen Kompetenz-Zentrum
 - Physiotherapieschule
 - Küche nach HACCP

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 4

- regelmäßige Patientenbefragung
- Beschwerdemanagementsystem
- Patienten-Fürsprecher

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 5

- System zur Erfassung kritischer Ereignisse: CIRS
- Schulung Risikomanagement über das BIGEST
- fest implementiertes Beschwerdemanagementsystem
- interprofessionelle und interdisziplinäre Projektgruppen zum Risikomanagement
- Implementierung einer risikoadjustierten Balanced Score Card
- Konzept Risikomanagement

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 6

- Vorstellungen CIRS bei Begrüßungsveranstaltung für neue Mitarbeiter
- Intranet: Auswertungen, Quartalsberichte
- CIRS als fester Tages-Ordnungspunkt in Abteilungsleitungssitzungen, Betriebsleitung sowie mit der Pflegedirektion
- CIRS-Marketing

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 7

- leitliniengerechte Versorgung der Patienten innerhalb der Kliniken
- Klinikpfade
- Expertenstandards
 - bereits eingeführt:*
 - Dekubitus
 - Sturz
 - in Teilbereichen:*
 - Entlassmanagement
 - Wundmanagement
 - gegenwärtige bzw. zeitnahe Einführung:*
 - Ernährung
 - Kontinenz
- strukturierte Patientendokumentation
- strukturiertes Schmerzmanagement
- Evaluation Dokumentationsbogen „Fixierung von Patienten“
- Palliativnetz

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 8

- QM-Koordinierungsrunde: regelmäßige Zusammentreffen der Pflegedienstleitung und des zentralen Qualitätsmanagements
- QB-Foren: regelmäßige Foren aller Qualitätsbeauftragten
- DRG-Foren: regelmäßige interprofessionelle und interdisziplinäre Foren aller DRG-Beauftragten
- QS (Qualitätssicherung)-Foren: regelmäßige Foren für alle QS-Beauftragten
- interdisziplinäre und interprofessionelle Projektgruppen zu aktuellen Themen
- interdisziplinäre Abteilungsleitersitzungen
- Teilnahme des Qualitätsmanagers an Geschäftsführungssitzungen, Sitzungen der ärztlichen Direktion und themenzentriert an Betriebsleitungssitzungen

Messkriterien

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 1

- Auswertung der Seminarbewertungen zu den Schulungen
- Teilnehmerlisten
- Projektcontrolling „Führen und Leiten“
- Schulungsunterlagen-Handouts

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 2

- internes Benchmark aktueller und vergangener Befragungsergebnisse
- Evaluation der Fortbildungsveranstaltungen

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 3

- Zertifikate
- Visitations- und Auditberichte
- internes Benchmark aktueller und vergangener Visitationen und Audits
- Erhebungsbögen

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 4

- internes Benchmark aktueller und vergangener Befragungsergebnisse
- Evaluation und Auswertung des Beschwerdemanagements

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 5

- CIRS-Auswertungen
- Auswertung der Seminarbewertungen zu den Schulungen
- Auswertung des Beschwerdemanagements
- Protokollstruktur innerhalb der Projektgruppen
- Steuerung über die Balanced Score Card
- Selbst- und Fremdbewertungsberichte

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 6

- Quartalsauswertung sowie Jahresauswertung CIRS im Intranet
- Quartalsbericht für die Betriebsleitung
- Qualitätsmanagement-Monatsbericht
- Gremienarbeit mit Protokollstruktur und Teilnehmerlisten

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 7

- Evaluation der Expertenstandards in Teilbereichen
- Evaluation Patientendokumentation
- Regelkommunikation sowie Evaluation des Schmerzmanagements der Klinik Blankenstein
- Evaluation der Dokumentationsbögen Patientenfixierungen

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 8

- Gremienarbeit mit Protokollstruktur und Teilnehmerlisten
- Foren-Foliensätze als Handout bzw. als Dateien im Intranet

5 Wir stehen für Mitarbeiterzufriedenheit

Qualitätsziele

1. Für alle neuen Mitarbeiter findet monatlich eine Begrüßungsveranstaltung statt.
2. Mit Mitarbeitern werden Probezeit- und Personalgespräche geführt.
3. Wir führen regelmäßig eine Mitarbeiterbefragung durch.
4. Alle Mitarbeiter reflektieren in Jahresgesprächen gemeinsam mit ihren Vorgesetzten ihre Arbeit.
5. Es stehen ständig vielfältige Angebote im Sinne der Gesundheitsförderung für Mitarbeiter zur Verfügung.
6. Alle Mitarbeiter können Angebote freiwilliger Sozialleistungen nutzen.
7. Mitarbeiter erfahren Anerkennung und Wertschätzung. Aufmerksamkeiten und Gratifikationen zu besonderen Anlässen sind verbindlich geregelt.
8. Die Arbeitsplatzbedingungen für unsere Mitarbeiter sind attraktiv.
9. Unsere Mitarbeiter sind zufrieden.

Maßnahmen

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 1

- strukturierte und systematische Einladung aller neuen Mitarbeiter zur Veranstaltung „Begrüßung neuer Mitarbeiter“
- Begrüßungsmappen für alle neuen Mitarbeiter
- Teilnehmerlisten
- fortlaufende Modifizierung der Veranstaltung

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 2

- für neue Mitarbeiter: Personalgespräche nach 14 Tagen, 3 Monaten, vor Ablauf der Probezeit und nach einem Jahr
- Controlling der Personalgespräche durch die Personalabteilung
- Jahresgespräche
- Teamsitzungen
- Gespräche nach Bedarf

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 3

- Evaluation der Befragung sowie Veröffentlichung und Auswertung der Ergebnisse
- Maßnahmenableitung und Umsetzung im Sinne des „Kontinuierlichen Verbesserungsprozesses“ (KVP) auf dem Boden der Befragungsergebnisse

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 4

- Durchführung und Dokumentation der Jahresgespräche
- Rückmeldebögen zu den Jahresgesprächen
- Maßnahmenplanung nach Auswertung der Rückmeldebögen zum Jahresgespräch

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 5

- Angebote des Betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM, wie z.B. Gesundheitstage)
- BIGEST-Angebote zum Thema, wie beispielsweise im Bereich Gesundheitsförderung
- Dienstvereinbarung zum Umgang mit abhängigkeitsgefährdeten und abhängigkeitserkrankten Mitarbeitern
- Zusammenarbeit mit der Fitness-Oase und der RuhrSportReha
- Kinaesthetics-Bildungsprogramme
- bedarfsgerechte Angebote, wie z.B. Versetzung in weniger belastende Bereiche, Teilzeit, Altersteilzeit, Coaching, Supervision, Konfliktbewältigung, Schwerbehindertenvertretung (SBV)
- BGM-Befragung im Rahmen der Mitarbeiter-Befragung

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 6

- subventionierte Speisen für Mitarbeiter
- subventionierte Mitgliedschaften (z.B. Fitness-Oase Bochum)
- subventionierte Mietkosten für Dauerparkkarten
- unentgeltliche BIGEST-Angebote, wie z.B. Maßnahmen zum Stressabbau und seelischer Entspannung
- unentgeltliche Fitness- und Gesundheitsangebote, wie Gesundheitstage und -kurse
- BGM-Angebote
- Personalverkauf Apotheke und Zentrallager
- Vergünstigungen im ÖPNV

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 7

- Mitarbeiter-Feste
- Gratifikationen
- Jubiläen (nach 10-, 25- sowie 40-jähriger Betriebszugehörigkeit)
- 50. und 60. Geburtstag
- Auslobung Qualitäts-Preis
- Betriebliches Vorschlagwesen (BVW)

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 8

- Betriebskindergarten
- Flexible Arbeitszeitmodelle, wie Teilzeioptionen und Gleitzeitmodelle
- Sozialleistungen
- Weiterentwicklungsangebote
- Mitarbeiterbefragung

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 9

- Summe aller Maßnahmen zum Leitbildsatz
- BIGEST: initiierte Fortbildungen zu Personal- und Führungskultur
- Gesprächsangebote für die Mitarbeiter durch die Seelsorge
- Konfliktmanagement
- Supervision und Coaching
- Mitarbeiter-Befragungen

Messkriterien

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 1

- Durchführungsquote der Veranstaltung „Begrüßung neuer Mitarbeiter“ pro Jahr (Ziel 12/12)
- Teilnehmerlisten

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 2

- Gesprächsprotokolle
- Auswertung der Rückmeldebögen zum Jahresgespräch

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 3

- internes Benchmark aktueller und vergangener Befragungsergebnisse

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 4

- Evaluation der Rückmeldebögen zum Jahresgespräch

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 5

- Auswertung der Seminarbewertungen zu den Schulungen
- Teilnehmerlisten
- Auswertung der Befragungsergebnisse (BGM-Fragen im Rahmen der Mitarbeiter-Befragung 2012)

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 6

- Information der Mitarbeiter über Angebote freiwilliger Sozialleistungen über die Veranstaltung „Begrüßung neuer Mitarbeiter“, vgl. Qualitätsziel, SP 1, inkl. Maßnahmen und Messkriterien

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 7

- Leitfaden für Jubilare
- Evaluation betriebliches Vorschlagwesen

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 8

- Summe aller Messkriterien zum Leitbildsatz
- internes Benchmark aktueller und vergangener Befragungsergebnisse
- Protokolle
- Dokumentenlenkung: Überarbeitung der Dokumente nach spätestens 3 Jahren

6 Wir stehen für Dialog

Qualitätsziele

1. Wir sind teamorientiert.
2. Die christlichen Grundsätze und Wertevorstellungen des Trägers sind innerhalb des Unternehmens klar und verständlich herausgearbeitet und kommuniziert.
3. Unsere Kommunikationsstrukturen stellen sicher, dass alle internen Zielgruppen, wie z.B. Patienten und Mitarbeiter sowie externe Zielgruppen, wie z.B. Zuweiser, Krankenkassen und Selbsthilfegruppen, ausreichend berücksichtigt sind.
4. Die Mitarbeiter sind durch Bildungsangebote in ihrer sozial-kommunikativen Kompetenz geschult, um Gespräche im Team und mit Patienten zielorientiert führen zu können.
5. Konflikte gehen wir konstruktiv und lösungsorientiert an.

Maßnahmen

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 1

1) Informationsangebote und Schulungen

- Krankenhausinformationssystem
- Foren (DRG / QB / QS)
- Regelkommunikation
- Abteilungsleitersitzungen
- Stationsleitungs-Workshops
- Schulungsangebote zum Thema
- Infoveranstaltungen
- Tage der offenen Tür
- Gesundheitsforen
- Ausstellungen
- Kunstaktionen
- Patientenveranstaltungen
- Social media monitoring (SMM)
- Internet / Intranet

2) Medienarbeit

- Flyer und Broschüren
- Poster und Banner
- Patientenmappe und Patientenmagazin
- Pressespiegel
- Mitarbeitermagazin IMPULS
- Newsletter
- Intranet
- Homepage
- soziale Netzwerke (Facebook)
- Pressearbeit (Presse-Mitteilungen, und -konferenzen, Hintergrundgespräche und gemeinsame Projekte)
- Klinikinfo- und Seelsorgekanal im hauseigenen TV-Programm

3) Controlling und Resonanzmaßnahmen

- Mitarbeiter, Patienten- und Zuweiserbefragung
- Beschwerdemanagement
- CIRS

4) Sonstiges

- Tag des Klinikums (Informationsveranstaltung für die mittlere Führungsebene)
- Qualitätspreis
- Feiern und Festveranstaltungen
- Betriebliches Vorschlagswesen / Ideenblatt

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 2

- Herbsttagung der Führungskräfte
- Tag des Klinikums
- Klinikdirektoren Konferenz
- Oberarzttrunden
- Regelkommunikation
- Foren (DRG / QB / QS)
- Abteilungsleitungssitzungen
- Stationsleitungs-Workshops
- ergebnisorientierte u. hierarchieübergreifende Arbeitsgruppen
- Konfliktmanagement
- Seelsorge
- BIGEST-Angebote, wie Coaching, Supervision und Schulungen zum Thema Teamorientierung

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 3

- Leitbild
- Herbsttagung der Führungskräfte
- Ethik-Komitee
- Veranstaltungsreihe „Sozial-ethisches Forum“
- Tag des Klinikums
- kirchliche Feste
- Jubiläen und besondere Ereignisse

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 4

- Schulungsangebote des BIGEST aus den Themenbereichen Patienten- und Mitarbeiterorientierung sowie Management

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 5

- systematische Nutzung, Anwendung und Generierung von Maßnahmen durch vorhandene Instrumente, wie:
 - Konfliktmanagement
 - Mobbing-Beauftragte
 - Coaching
 - Supervision
 - Ethik-Komitee
 - Ethische Fallgespräche
 - Seelsorge
 - BIGEST-Angebote, z.B. aus den Themenbereichen Mitarbeiterorientierung u. Management

Messkriterien

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 1

- Protokolle
- Teilnehmerlisten
- Presseberichte, Pressearchiv
- Auswertungsergebnisse zu Befragungen, Meldesystem für kritische Ereignisse CIRS, Beschwerdemanagementauswertungen
- Statistik der Zugriffe/Intranet

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 2

- Gremienarbeit mit Protokollstruktur
- Teilnehmerlisten
- Auswertung der Seminarbewertungen zu den Schulungen
- Dokumentenlenkung: Überarbeitung der Dokumente nach spätestens 3 Jahren

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 3

- Gremienarbeit mit Protokollstruktur
- Teilnehmerlisten
- Dokumentenlenkung: Überarbeitung der Dokumente nach spätestens 3 Jahren

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 4

- Auswertung der Seminarbewertungen zu den Schulungen

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 5

- Gremienarbeit mit Protokollstruktur
- Teilnehmerlisten
- Auswertung der Seminarbewertungen zu den Schulungen
- Dokumentenlenkung: Überarbeitung der Dokumente nach spätestens 3 Jahren

7 Unser Wissen, unsere Haltung, unser Menschenbild geben wir gerne weiter

Qualitätsziele

1. Wir fördern die fachlichen, sozialen und ethischen Kompetenzen durch Reflexion und Schulungen.
2. Mitarbeiter bringen ihre Ideen ein.
3. Mitarbeiter nehmen die Angebote des Trägers zur Auseinandersetzung mit den christlichen Grundsätzen und Wertvorstellungen wahr.
4. Mitarbeiter bringen religiöse (spirituelle, theologische, ethische und seelsorgerische) Kompetenzen in ihre Arbeit mit Patienten und ihre Zusammenarbeit mit Kollegen ein.

Maßnahmen

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 1

- Ethik-Komitee
- Veranstaltungsreihe „Sozial-ethisches Forum“
- Ethische Fallgespräche
- Mitarbeitergespräche
- BIGEST-Angebote, wie Coaching, Supervision und Schulungen aus den Themenbereichen der Patienten- und Mitarbeiterorientierung sowie Management
- sozial-ethische Leitfäden
- Beschreibung von Erwartungen vor Beginn eines Seminars
- Reflexion der Schulungsinhalte bzw. des Schulungserfolgs zur Umsetzung des Gelernten in die Praxis nach Abschluss eines Seminars durch die Fortbildungsteilnehmer
- Wissenserarbeitung der Schüler für Pflegeberufe nach dem didaktischen Konzept „Problemorientiertes Lernen“ anhand von Fallbestimmungen
- Reflexion der Erkenntnisse zur Pflegekompetenz im Rahmen von Lernerfolgskontrollen
- Didaktisch aufbereiteter „Fachpraktischer Unterricht“ durch qualifizierte Praxisanleiter
- Bewertung des Lern- und Pflegeerfolgs durch Schüler anhand von beschriebenen Handlungs- und Pflegezielen
- Anwendung der Seminartransferbögen

- Durchführung von fachpraktischem Unterricht
- didaktisch aufbereitete Konzepte
- Skill-Labore
- vorliegende Fallbeschreibungen
- Ausbildungs-Curricula
- Lern-Erfolgskontrollen
- Intensiver klinischer Unterricht am Krankenbett, begleitet von Seminaren in klinisch-theoretischen Fächern für Medizinstudenten der RUB
- PJ-Seminare u.a. im Ethik-Kontext, inkl. z.B. extracurriculäre dreitägiger Fahrt der Medizin-Studenten im praktischen Jahr

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 2

- Betriebliches Vorschlagswesen
- Ideenblatt
- Qualitätspreis
- Stimulation der Mitarbeiter
- strukturierte Bearbeitung

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 3

- Praxisorientierung über:
 - sozial-ethische Leitfäden
 - BIGEST-Angebote zum Thema
 - Umsetzung der Ausbildungs-Curricula für Auszubildende
 - seelsorgerische Expertise

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 4

- Teilnahme an:
 - Veranstaltungsreihe Sozial-ethisches Forum
 - BIGEST-Schulungen zum Thema
 - PJ-Seminaren für Studenten u.a. zu DRGs und Krankenhausfinanzierung sowie berufsethische PJ- Seminaren, inkl. z.B. extracurriculärer dreitägiger PJ-Fahrt
 - Gottesdiensten

Messkriterien

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 1

- Gremienarbeit mit Protokollstruktur
- Teilnehmerlisten
- Auswertung der Seminarbewertungen zu den Schulungen des BIGEST
- Auswertung der Seminartransferbögen
- Dokumentenlenkung: Überarbeitung der Dokumente nach spätestens 3 Jahren
- Ergebnisebene der Lernerfolgskontrollen

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 2

- Evaluation des betrieblichen Vorschlagwesens
- Dokumentenlenkung: Überarbeitung der Dokumente nach spätestens 3 Jahren

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 3

- Begrüßungsveranstaltung „Neue Mitarbeiter“
- jährliches BIGEST-Programm
- Ankündigung von Veranstaltungen im Intranet

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 4

- Auswertung der Seminarbewertungen zu den Schulungen des BIGEST
- festgelegte Gottesdiensttermine
- Gremienarbeit mit Protokollstruktur
- Teilnehmerlisten

8 Unser unternehmerisches Handeln und unser christliches Ethos stehen im Einklang

Qualitätsziele

1. Spiritualität und Seelsorge sind Aspekte der Unternehmensstrategie.
2. Die Mitarbeiter setzen christliche Werte und Grundsätze in ihrer Arbeit um und werden darin vom Träger unterstützt.
3. Qualitätspolitische Ziele sind fest verankert.
4. Wir nehmen unsere besondere Verantwortung für die Umwelt als Teil der Schöpfung wahr. Ein Maßnahmenkatalog zu einem nachhaltigen Umgang mit Ressourcen zur Bewahrung der Schöpfung liegt vor und ist umgesetzt.
5. Die Beschaffung von (Verbrauchs-) Gütern und Dienstleistungen berücksichtigt neben ökonomischen auch ökologische und soziale Kriterien und ist an den Grundsätzen der globalen, sozialen und wirtschaftlichen Nachhaltigkeit ausgerichtet.

Maßnahmen

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 1

- Aufsichtsrat unter Beteiligung von Kirchenvertretern
- Seelsorge in beratender Funktion in der Betriebsleitung
- Teilnahme der Seelsorge an der Herbsttagung für Führungskräfte
- Umsetzung der Grundordnung für katholische Krankenhäuser im Bistum Essen

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 2

- Ansprechpartner für die Seelsorge sind bekannt
- Seelsorgerische Unterstützung und ethische Beratung in Krisen- und Notfallsituationen stehen zur Verfügung
- Seelsorgerische Angebote werden vermittelt und wahrgenommen
- Die Möglichkeit der Teilnahme von Mitarbeitern an christlichen Angeboten wird gefördert
- Ehrenamtliche und freiwillige Mitarbeiter sind in die Organisation des Klinikums integriert
- Ehrenamtlich und freiwillig Engagierte erfahren seelsorgerische Unterstützung

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 3

- Steigerung der Patientenkontaktzeit (z.B. Einführung der „Patientennahen Übergabe“)
- Steigerung der Patientensicherheit (z.B. flächendeckende Einführung des Patientenarmbands)
- Verbesserung der Infrastruktur (z.B. Neu- und Umbaumaßnahmen)

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätszielen 4 und 5

- Bewahrung der Schöpfung durch Projektgruppe zu den Themen Umweltschutz und soziale Nachhaltigkeit unter Berücksichtigung folgender Aspekte, wie z.B.
 - Energie-/Umweltkonzept
 - Verpackungssparpotenziale/Abfallvermeidung
 - Abfallentsorgungspläne
 - Führen von Energiestatistiken
 - Austausch von Pumpen im Heizsystem
 - Nutzung von Präsenzmeldern
 - Austausch alter gegen neue Technik, Einsatz energiesparender Technik
 - Einbau neuer Fenster
 - Zumauern von Heizungsrisen bei Renovierungsarbeiten
 - Nutzung von Wassereinsparpotentialen
 - Firmenticket im ÖPNV
 - energiespezifische Planung für alle Neubauten und Umstrukturierungen
 - Gütesiegel
 - Standards
 - Zertifikate

Messkriterien

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 1

- Gremienarbeit mit Protokollstruktur
- Teilnehmerlisten

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 2

- elektronische und Print-Medienaktivitäten (z.B. Inter- und Intranet, Facebook, elektronisches Wegeleitsystem, Mitarbeitermagazin IMPULS)

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 3

- Dokumentenlenkung: Überarbeitung der Dokumente nach spätestens 3 Jahren
- Auswertung der Seminarbewertungsbögen bei patientenorientierten BIGEST-Schulungen
- Protokolle
- Teilnehmerlisten
- Evaluation von z.B. Expertenstandards und CIRS
- Auditergebnisse
- Standards „Standardbettzimmer“ und „Raumprogramm“

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätszielen 4 und 5

- Gremienarbeit mit Protokollstruktur
- Teilnehmerlisten
- Kooperationsverträge
- Dokumentenlenkung: Überarbeitung der Dokumente nach spätestens 3 Jahren
- Intranet-Arbeitsschutzseite: Informationsangebote zur Arbeitssicherheit, Arbeitsmedizin und Umwelt

9 Führung und Leitung bewegt sich in einem Spannungsfeld zwischen Menschen, Aufgaben und unserem christlichen Menschenbild

Qualitätsziele

1. Führungskräfte werden durch Seminare und Trainings in ihren Führungs- und Entscheidungskompetenzen unterstützt.
2. Geschäftsführung und Betriebsleitung pflegen Kontakt zur mittleren Führungsebene und den Mitarbeitern durch strukturierte Kommunikation.
3. Auf der Herbsttagung der Führungskräfte werden Fragen und Ziele zur Strategieplanung entwickelt. Deren Ergebnisse werden am Tag des Klinikums den Führungskräften der mittleren Ebene vorgestellt.
4. Wir erwirtschaften Überschüsse, um in die Zukunfts- und Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens zu investieren.
5. Ein Kennzahlensystem unterstützt als Steuerungsinstrument die Führungskräfte.
6. Bei der Akquise neuer Mitarbeiter wird neben der fachlichen Qualifikation ebenfalls auf die methodische, personale sowie sozial-kommunikative Kompetenz Wert gelegt.
7. Eine Sicherheitskultur für alle Berufsgruppen aller Hierarchieebenen wird von der Unternehmensleitung initiiert und von allen Leitungsinstanzen vorgelebt. Die Sicherheitskultur spielt im gesamten Unternehmen eine tragende Rolle und wird ständig weiterentwickelt.
8. Unsere Führungskräfte schaffen die Voraussetzung für einen offenen Umgang mit der gelebten Fehlerkultur.

Maßnahmen

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 1

- BIGEST-Angebote, wie z.B. Trainingseinheiten zu Gesprächsführung oder Jahresgesprächen, Seminargebote, wie z.B. zum Leitbild oder der Personal- und Führungskompetenz
- Führungskräfte-Coaching und Führungskräfte-Lehrgänge
- Ermöglichung externer Personalentwicklungsangebote

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 2

- Nutzung der vorhandenen Medien zur internen Kommunikation
- Tag des Klinikums für Führungskräfte der mittleren Führungsebene
- Geschäftsführungssitzungen
- Betriebsleitungssitzungen
- Abteilungsleitungssitzungen

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 3

- Die Geschäftsführung
 - organisiert die Herbsttagung und den Tag des Klinikums
 - lädt verbindlich zur Herbsttagung für Führungskräfte und zum Tag des Klinikums ein

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 4

- Wir generieren Wachstum, erschließen Marktpotenziale und reduzieren Kosten durch:
 - Klinikmarketing
 - Personalmanagement
 - Arbeitsplatzgestaltung (s. auch Nachwuchsförderungskonzept)
 - Medienarbeit, wie Symposien, Infoveranstaltungen, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
 - Inanspruchnahme von externen Beratern
 - Zertifizierungen
 - Zentren
 - Kooperationen
 - intersektorale Vernetzungen (Vernetzung medizinischer Versorgungsformen)

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 5

- Nutzung von Informationen aus einem strukturierten Berichtswesen, dessen Kennzahlen zu Steuerungszwecken genutzt werden

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 6

- Umsetzung unseres Personalentwicklungskonzeptes, wie z.B.:
 - Umsetzung des Nachwuchsförderungskonzeptes
 - strukturiertes Personalauswahlverfahren

- strukturiertes Interview
- Beispielfragenkatalog als Formulierungshilfe in Bewerbungsgesprächen
- Schulung von Führungskräften zum Führen von Bewerbungsgesprächen
- systematische Personalgespräche mit neuen Mitarbeitern
- strukturierte Personalbedarfsermittlung
- Stellen-, Tätigkeits- bzw. Kompetenzbeschreibungen

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 7

- Umsetzung eines strukturierten Risikomanagements unter Berücksichtigung des klinischen, betriebswirtschaftlichen und unternehmerischen Risikomanagements

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 8

- CIRS:
 - Modifizierung des CIRS
 - CIRS-Marketing
 - CIRS als fester Tagesordnungspunkt in der QM-Koordinierungsrunde
- Information der Mitarbeiter über vorhandene Medien zum Thema
- Risikomanagement als fortwährendes Thema in Teamsitzungen und Personalgesprächen
- Sicherstellung der BIGEST-Schulungsangebote zum Thema Risikomanagement, Beschwerdemanagement und Basics Qualitätsmanagement
- Projekte, wie z.B. Arzneimittelsicherheit, AG Risikomanagement OP, Beschwerdemanagement
- Meldeoption über Intranet-Nachrichten

Messkriterien

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 1

- Auswertung der Seminarbewertungsbögen
- Protokolle
- Teilnehmerlisten

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 2

- Gremienarbeit mit Protokollstruktur
- Teilnehmerlisten

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 3

- Ergebnispräsentation am Tag des Klinikums entsprechend der Protokollage der Herbsttagung

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätszielen 4, 5 & 7

- Benchmark
- Kooperationsverträge
- Auditberichte
- OP-Kennzahlen (quartalsweise)
- Qualitätsmanagement-Monatsbericht
- strukturierter Qualitätsbericht
- Konzept Risikomanagement:
 - Inbesondere klinisches Risikomanagement:
 - externe Qualitätssicherung
 - Auswertung CIRS
 - Auswertung des Beschwerdemanagements
 - Qualitätsindikatoren, wie z.B. Wiederkehrerquote, Mortalitätsraten
 - Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
 - Prozessanalysen
 - Inbesondere betriebswirtschaftliches Risikomanagement:
 - Liquiditätskennzahlen
 - berichtsbezogene Gewinn- und Verlustrechnung
 - Zielvereinbarung mit Kliniken
 - Personalkennzahlen
 - Regelkommunikation über betriebswirtschaftliche Themen mit den kaufmännischen Bereichen
 - DRG- und Erlösbericht in monatlicher Frequenz
 - wöchentlicher Effizienz-Report
 - Forderungs- und Liquiditätsmanagement, Hochrechnungen
 - Inbesondere unternehmerisches Risikomanagement:
 - Marktrisiken /Marktentwicklung
 - gesundheitspolitische Entwicklung
 - Rahmenbedingungen Versicherungen durch Versicherungsvorgaben
 - abhängigkeitsbedingte Risiken (Alleinstellungsmerkmale (USPs) durch einzelne Mitarbeiter)
 - Imageeinflüsse

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 6

- Dokumentenlenkung: Überarbeitung der Dokumente nach spätestens 3 Jahren
- Personalkennzahlen

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 7

- s.o. unter Messkriterienbündel zu SP 4, 5 und 7

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 8

- Gremienarbeit mit Protokollstruktur
- Teilnehmerlisten
- Nachweis über vorhandene Medien: Intranet-Meldungen, IMPULS-Berichterstattung
- BIGEST-Programm
- Auswertung CIRS
- Auswertung des Beschwerdemanagements
- Ergebnisebene laufender und abgeschlossener Projekte

10 Wir sind Pfeiler und Kooperationspartner im Gesundheitswesen

Qualitätsziele

1. Zu unserer patientenorientierten Medizin gehören die Ausbildung in diversen Berufen im Gesundheitswesen sowie die Fortbildung von niedergelassenen Ärzten und Zuweisern.
2. Wir informieren die Bevölkerung regional und überregional im Hinblick auf Prävention, aktuelle Therapien und Pflege.
3. Als Partner im Rettungsdienst arbeiten wir an einer ständigen Qualitätsverbesserung der Notfallversorgung in Bochum.
4. Wir stellen jährlich eine Vielzahl an Praktikumsplätzen zur Verfügung.
5. Die Ausbildung aller Gesundheitsberufe im Katholischen Klinikum Bochum erfolgt nach aktuellen Konzepten.
6. Rasche Umsetzung neuer Untersuchungs- und Behandlungsmethoden aus der aktuellen Forschung.
7. Wir sichern unsere starke Position auf einem sich rasch entwickelnden Gesundheitsmarkt.
8. Wir sind verankert in gesundheitspolitischen Gremien, Verbänden und Organisationen.
9. Als Universitätsklinikum der Ruhr-Universität Bochum mit einem vielfältigen Fachabteilungsangebot bieten wir eine umfassende Versorgung.

Maßnahmen

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 1

- regelmäßig stattfindende, evaluierte Fortbildungsveranstaltungen mit niedergelassenen Ärzten
- Ausbildung der Medizinstudenten
- Facharztausbildung
- Ausbildungsangebote der Gesundheits- und Krankenpflege bzw. Gesundheits- und Kinderkrankenpflegeschule und Gesundheits- und Krankenpflegeassistenten
- Hebammenschule
- Physiotherapieschule
- Ausbildungsstätte für den Beruf Kaufmann im Gesundheitswesen
- Symposien
- interne und externe Fortbildungsangebote der Fachkliniken
- Fort- und Weiterbildungsangebote des BIGEST
- Trainee-Stellen (BBDK)
- interne und externe Qualitätszirkel
- Bereitstellung von Praktikumsplätzen
- Plätze für das freiwillige soziale Jahr, Bundesfreiwilligendienst

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 2

- fachübergreifende Netzwerke mit anderen Institutionen, wie z.B. Krankenkassen, DRK, Sportvereine, Stadt Bochum, Stadt Hattingen etc.
- Organisation von Gesundheitstagen für die Bevölkerung
- fachspezifische, individuelle Informationsveranstaltungen sowie Patientenseminare für die Öffentlichkeit
- Tage der offenen Tür
- Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- Homepage
- Imagefilm
- Beteiligung an sozialen Netzwerken

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 3

- Angebot gemeinsamer Fortbildungen mit dem Rettungsdienstträger zum Thema Notfallmedizin
- Durchführung wissenschaftlicher Studien
- Erfassung des zeitlichen und inhaltlichen Ablaufs der Notfallversorgung in der Klinik

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 4

- Praktikumsplätze:
 - im Rahmen von Schulausbildungen
 - Jahrespraktika
 - Studenten der Evangelischen FH Bochum sowie der Hochschule für Gesundheit
 - Im Rahmen der Ausbildung Externer: Kinderklinik und Altenpflege
- Plätze für:
 - Freiwilliges soziales Jahr (FSJ)
 - Bundesfreiwilligendienst

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 5

- regelmäßige stattfindende Seminare, Praktika und Vorlesungen für Studenten, Auszubildende und Famulanten; Evaluation der Veranstaltungen
- Kolloquien
- Ausbildungsstandards
- Curricula
- Praxisanleiter in der Pflege
- Mentoren
- Problemorientiertes Lernen (POL) in der Pflege

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 6

- Mitarbeit in wissenschaftlichen Expertengruppen und Leitlinienkommissionen
- fachabteilungsspezifische Pflege der fachlichen Kompetenzen, die zur nationalen und internationalen Sichtbarkeit beitragen

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 7

- Kooperationen mit Hochschulen
- umfangreiche Marketingaktivitäten
- trägerübergreifende Zentren, wie z.B. RUCCC
- Verbundprojekte (z.B. Spider-Netzwerk, MRE-Netzwerk, Traumanetzwerk)
- Verzahnung mit niedergelassenen Ärzten
- Medizinisches Versorgungszentrum (MVZ)
- sozial-pädiatrische Nachsorge nach dem Modell „Bunter Kreis“
- MedEcon Ruhr
- AGKAMED
- Zusammenarbeit mit Stiftungen

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 8

- Mitgliedschaften an folgenden Verbänden:
 - KGNW (Krankenhausgesellschaft Nordrhein-Westfalen)
 - VKD (Verband der Krankenhausdirektoren Deutschlands e.V.)
 - KKVD (Katholischer Krankenhausverband e.V.)
 - BBDK (Berufsbildungswerk deutscher Krankenhäuser e.V.)
- Vorstandssitze:
 - Verband der Universitätskliniken der RUB
Geschäftsführer Dipl. Oec. Franz Rainer Kellerhoff
 - Zweckverband der Krankenhäuser im Ruhrbezirk :
Geschäftsführer Dipl. Oec. Franz Rainer Kellerhoff
 - DIAG katholischer Krankenhäuser (Diözesan-Arbeitsgemeinschaft):
Pflegedirektor Elmar Hanke
 - Caritasrat: Verwaltungsdirektor Dipl. Kfm. Bernd Milde

Gebündelte Maßnahmen zu Qualitätsziel 9

- Angebot aller Fachabteilungen
- Spezifikationen in den Fachabteilungen
- Umbau-/Neubaumaßnahmen
- Unternehmensinterne Zentren (z.B. Hauttumor-, Darm-, Pankreaszentrum) und trägerübergreifende Zentren, wie z.B. RUCCC
- Verbundprojekte (z.B. Traumanetzwerk)
- Ausbau Risikomanagement
- Nutzung von Befragungsergebnissen
- Beschwerdemanagement

Messkriterien

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 1

- Fortbildungszertifikate der Fachärzte
- Einhaltung der Ausbildungscurricula
- Teilnehmerlisten
- Protokolle
- Auswertung der Seminarbewertungen des BIGEST

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 2

- Pressespiegel
- Statistik der Zugriffshäufigkeiten auf der Homepage
- Medienecho

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 3

- Teilnehmerlisten
- Protokolle

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 4

- Ausreichende Angebote werden vorgehalten

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 5

- Lernstandserhebungen
- Dokumentenlenkung: Überarbeitung der Dokumente nach spätestens 3 Jahren

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 6

- BMBF: Fördergelder vom Bundesministerium für Bildung und Gesundheit
- Anzahl wissenschaftlicher Publikationen
- Leistungsorientierte Mittelvergabe (LOM)
- Anzahl DFG-Projekte (Deutsche Forschungsgemeinschaft)

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 7

- Kooperationsverträge
- Protokolle
- Teilnehmerlisten
- Erhebungsbögen
- Zertifikate
- Auditberichte
- Verlaufsdocumentationen

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 8

- Protokolle
- Berichtswesen

Gebündelte Messkriterien zu Qualitätsziel 9

- Umsetzung des Stationsraumprogramms zu 100 % bei allen Neu- und Umbaumaßnahmen
- Erhebungsbögen
- Zertifikate
- Auditberichte
- Protokolle
- Teilnehmerlisten
- Auswertung Befragungsergebnisse
- Auswertung des Beschwerdemanagements

Abkürzungsverzeichnis

AGKAMED	Einkaufsgemeinschaft für Krankenhäuser
BBDK	Berufs-Bildungswerk Deutscher Krankenhäuser e.V.
BGM	Betriebliches Gesundheitsmanagement
BIGEST	Bildungsinstitut der St. Elisabeth-Stiftung
BMBF	Bundesministerium für Bildung und Forschung
BOGESTRA	Bochum-Gelsenkirchener-Straßenbahn AG
BSC	Balanced Score Card (Betriebswirtschaftliches Steuerungsinstrument mit Früh- und Spätindikatoren zur Führung eines Unternehmens)
BVW	Betriebliches Vorschlagwesen
CIRS	Critical Incident reporting System: System zur Erfassung kritischer Ereignisse zur Schadensprävention, Lernkurve
DFG	Deutsche Forschungsgemeinschaft
DIAG	Diözesan-Arbeitsgemeinschaft
DRG	Diagnosis Related Groups (deutsch: diagnosebezogene Fallgruppen)
DRK	Deutsches Rotes Kreuz
e.V.	eingetragener Verein
FSJ	Freiwilliges soziales Jahr
h	Stunde
HACCP	Konzept für Hygienemanagement in der Lebensmittelindustrie
HSG	Hochschule für Gesundheit
KGNW	Krankenhausgesellschaft NRW
KKB	Katholisches Klinikum Bochum
KKH	Katholische Krankenhaushilfe
KKVD	Katholischer Krankenhausverband
KTQ	Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen, Zertifizierungsverfahren
KVP	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
LOM	Leistungsorientierte Mittelverteilung
MedEcon	MedEcon Ruhr e.V. (Netzwerkmanagement, Projektentwicklung, Regionalmarketing)
MRE	Multiresistente Erreger
MVZ	Medizinisches Versorgungszentrum
ÖPNV	Öffentlicher Personen-Nahverkehr
OP	Operation/Operationssaal
PJ	praktisches Jahr der Medizinstudenten (PJ) findet im letzten Jahr des Medizinstudiums statt
POL	Problemorientiertes Lernen
QB	Qualitätsbeauftragte
QM	Qualitätsmanagement
QS	Qualitätssicherung
RUB	Ruhr-Universität Bochum
RUCCC	Ruhr-Universität-Comprehensive-Cancer-Center
SBV	Schwerbehinderten-Vertretung
SMM	social media monitoring
TAU	(Technik/Arbeitssicherheit/Umwelt) Intranet-Meldungsoption für Reparaturaufträge
TOP	Tagesordnungspunkt
u.a.m.	und andere mehr
USP	engl. unique selling proposition: Alleinstellungsmerkmal, Begriff aus dem Marketing
VKD	Verband der Krankenhausdirektoren Deutschlands

Impressum

Herausgeber	Katholisches Klinikum Bochum gGmbH
Gestaltung	gestaltend – Büro für Kommunikation, Dortmund
Druck	Koffler DruckManagement GmbH
Auflage	1. Auflage April 2013
V.i.S.d.P.	Geschäftsführer Herr Prof. Dr. med. Peter Altmeyer
Fotoredaktion	Sven Vogel, Dieter Pfennigwerth
Textredaktion	Bertold Bittger, Heike Fabian, Regina Glathe, Dr. med. Andreas Hellwig, Margret Koert, Karl-Heinz Leibold, Vassilios Psaltis