



Kooperation  
für Transparenz  
und Qualität im  
Gesundheitswesen



## proCum Cert-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 6.0\_2009/2 für Krankenhäuser

<b>Krankenhaus:</b>	SCIVIAS Caritas gGmbH		
<b>Institutionskennzeichen:</b>	260611668		260641141
<b>Anschriften:</b>	SCIVIAS Krankenhaus St. Josef Eibinger Straße 9 65385 Rüdesheim	Psychiatrie des SCIVIAS Krankenhaus St. Josef Suttonstraße 24 65399 Kiedrich	SCIVIAS St. Valentinus Krankenhaus Sebastian Kneipp Straße 11 65812 Bad Soden

**Ist zertifiziert nach proCum Cert  
inklusive KTQ<sup>®</sup> mit der Zertifikatnummer:** 2014-BADS-11-K-002485

**durch die von der KTQ-GmbH  
zugelassene Zertifizierungsstelle:** proCum Cert GmbH Zertifizierungsgesellschaft,  
Frankfurt am Main

**Gültig vom:** 21.12.2013  
**bis:** 20.12.2016

## Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort der proCum Cert</b> .....	3
<b>Vorwort der KTQ®</b> .....	4
<b>Vorwort der Einrichtung</b> .....	6
<b>Die Kategorien</b> .....	7
1 Patientenorientierung.....	8
2 Mitarbeiterorientierung .....	13
3 Sicherheit .....	16
4 Informations- und Kommunikationswesen .....	19
5 Führung.....	21
6 Qualitätsmanagement .....	24
7 Seelsorge im kirchlichen Krankenhaus .....	26
8 Verantwortung gegenüber der Gesellschaft.....	27
9 Trägerverantwortung.....	28

## *Vorwort der proCum Cert*

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

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

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

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

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

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

Der vorliegende Qualitätsbericht ist während der dreijährigen Gültigkeitsdauer des Zertifikates über die Internetseite [www.proCum-Cert.de](http://www.proCum-Cert.de) allgemein zugänglich.

Mathias Bojahr

Geschäftsführer  
proCum Cert GmbH

## Vorwort der KTQ®

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

Gesellschafter der KTQ® sind die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene<sup>1</sup>, die Bundesärztekammer (BÄK) -Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern-, die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG), der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR) und der Hartmannbund – Verband der Ärzte in Deutschland e. V. (HB). Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet.

Die Verfahrensinhalte, insbesondere der KTQ-Katalog, wurde hierarchie-, und berufsgruppenübergreifend in konstruktiver Zusammenarbeit zwischen der KTQ-GmbH und Praktikern aus dem Gesundheitswesen entwickelt und erprobt. Im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden die Kataloge entsprechend weiterentwickelt.

Mit dem freiwilligen Zertifizierungsverfahren und dem damit verbundenen KTQ-Qualitätsbericht bietet die KTQ® somit Instrumente an, die die Sicherung und stetige Verbesserung der Qualität in Einrichtungen des Gesundheitswesens für die Öffentlichkeit darstellen.

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren basiert auf einer Selbst- und Fremdbewertung nach spezifischen Kriterien, die sich auf die

- Patientenorientierung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- die Sicherheit,
- das Informations- und Kommunikationswesen,
- die Führung und
- das Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

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

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

---

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

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

Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 63 Kriterien des KTQ-Kataloges 2009. 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 **SCIVIAS Caritas gGmbH** mit diesem KTQ-Qualitätsbericht allen Interessierten – in erster Linie den Patienten und ihren Angehörigen – einen umfassenden Überblick hinsichtlich des Leistungsspektrums, der Leistungsfähigkeit und des Qualitätsmanagements vermittelt.

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

**Dr. 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***

Seit Januar 2005 ist die SCIVIAS Caritas gGmbH als katholischer Träger von Einrichtungen des Gesundheitswesens, der Alten- und der Behindertenhilfe im Bistum Limburg tätig. Gesellschafter sind:

- die Stiftung St. Valentinushaus in Kiedrich
- der Caritasverband für die Diözese Limburg e. V.
- die katholische Kirchengemeinde St. Jakobus in Rüdesheim

Die SCIVIAS Caritas gGmbH betreibt folgende Einrichtungen:

- SCIVIAS Krankenhaus St. Josef in Rüdesheim am Rhein, 191 Planbetten
- SCIVIAS St. Valentinus-Krankenhaus in Bad Soden, Fachklinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik, 75 Betten
- Heime der Behindertenhilfe\* mit 127 Plätzen
- Gerontopsychiatrisches Zentrum\* mit 55 Plätzen
- SCIVIAS Medizinisches Versorgungszentrum Rheingau gGmbH in Rüdesheim\*.

Im Mittelpunkt der SCIVIAS Caritas gGmbH steht die ganzheitliche Sorge um den hilfeschuchenden Menschen in all seinen Lebenslagen. Grundlage des Handelns bildet das christliche Menschenbild und das Leitbild.

Als regionaler Anbieter von Gesundheitsdienstleistungen ist die SCIVIAS Caritas gGmbH im Rheingau gut positioniert.

Das SCIVIAS Krankenhaus St. Josef hat sich in den vergangenen Jahren von einem Krankenhaus zu einem Gesundheitszentrum entwickelt.

Das Gesundheitszentrum am Standort des SCIVIAS Krankenhauses St. Josef ruht dabei auf drei Säulen, die sich gegenseitig ergänzen und ein umfassendes Spektrum an medizinischer Versorgung, konzentriert an einem Ort, anbieten.

Erstes Standbein ist das SCIVIAS Krankenhaus St. Josef mit seinen sechs Fachabteilungen.

Das SCIVIAS Medizinische Versorgungszentrum\* als zweiter Bereich führt ambulante Untersuchungen in den Bereichen Radiologie, Chirurgie, Fußchirurgie und Gynäkologie durch.

Drittes Standbein sind die Facharztpraxen der niedergelassenen Ärzte\*. Darüber hinaus bieten eine Praxis für Physiotherapie und Physikalische Therapie\* sowie ein Sanitätshaus\* ihre Dienstleistungen an.

Das SCIVIAS St. Valentinus-Krankenhaus ist die einzige Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik in katholischer Trägerschaft in Hessen.

Nach der Verlagerung des Standorts und Neueröffnung der Klinik in Bad Soden im Jahr 2006 ist nun eine wohnortnahe Versorgung für die Patienten des Main-Taunus-Kreises sicher gestellt.

Die vollstationären Angebote, die Tagesklinik und die Institutsambulanz ergänzen sich optimal. Das Ineinandergreifen dieser drei Bereiche ermöglicht es, die Patienten Schritt für Schritt auf dem Weg in ein selbstbestimmtes Leben zu begleiten und einen individuellen Gesamtbehandlungsplan zu realisieren.

\* Nicht Teil dieser KTQ-Zertifizierung

# Die Kategorien

## 1 Patientenorientierung

### KTQ:

#### **Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung**

Die Aufnahmen in den Krankenhäusern der SCIVIAS erfolgen nach Voranmeldung und im Akutfall. Es besteht eine 24-stündige Aufnahmebereitschaft für Notfälle. Bei geplanten Aufenthalten werden die Patienten vorab von ihrem einweisenden Hausarzt, den Ärzten des Krankenhauses und der Zentralen Aufnahme informiert. Die Krankenhäuser sind an allen Standorten mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar und ausgeschildert. Es stehen ausreichend Parkplätze zur Verfügung. Ausführliche Informationen und Anfahrtsskizzen finden sich in Flyern, Broschüren und auf der Homepage: [www.scivias-caritas.de](http://www.scivias-caritas.de).

#### **Leitlinien**

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

#### **Information und Beteiligung des Patienten**

Bei der Aufnahme erhalten die Patienten in einem Erstgespräch allgemeine Informationen zum Stationsablauf. In den Patientenzimmern liegen Informationsmappen aus, welche die Abläufe und Angebote im Krankenhaus darstellen. Es erfolgt eine patientengerechte und auf das jeweilige Krankheitsbild abgestimmte Aufklärung über die Therapie und Behandlung.

Die Mitarbeiter tragen Namensschilder und stellen sich den Patienten vor.

Die Wahrung der Patientenrechte ist ein wichtiges Anliegen. Dazu gehören besonders der Schutz der Privatsphäre und die ärztliche Schweigepflicht.

#### **Service, Essen und Trinken**

In den Krankenhäusern stehen barrierefreie Einzel-, Zwei- und Dreibettzimmer mit eigenen Sanitärbereichen zur Verfügung. Aufenthalts- und Therapieräume, Kiosk bzw. Cafeteria ergänzen das Angebot. Die Kapelle und der Garten bieten Ruhezonen für Patienten und Besucher.

Für die Patienten wird die medizinisch indizierte und dem Ernährungszustand entsprechende Verpflegung sichergestellt. Patienten können aus drei verschiedenen Menüs auswählen. Hierbei werden neben spezifischen Diätformen auch religiöse bzw. kulturelle Essgewohnheiten berücksichtigt.

Besondere Servicedienste werden im Krankenhaus St. Josef von den Grünen Damen angeboten.

#### **Kooperationen**

Die Krankenhäuser der SCIVIAS pflegen zahlreiche Kooperationen mit anderen Leistungsanbietern im Gesundheitssystem. Dadurch kann ein breites Spektrum an Leistungen angeboten werden. Eine besondere Form der Kooperation stellt die Zusam-



menarbeit mit der Asklepios Paulinen Klinik Wiesbaden dar, die im SCIVIAS Krankenhaus St. Josef Rüdesheim zwei geriatrische Stationen und eine Tagesklinik betreibt. Das SCIVIAS Krankenhaus St. Josef stellt die Räumlichkeiten, den größten Teil des Personals, Serviceleistungen, Medizingeräte, diagnostische Angebote.

Weitere Kooperationen bestehen beispielsweise im Bereich der Teleradiologie, Physiotherapie, Logopädie und Herzkatheterlabor.  
Die Zusammenarbeit mit externen Partnern erfolgt nach vertraglichen und standardisierten Regelungen.

### **Erstdiagnostik und Erstversorgung**

Das Psychiatrische Krankenhaus in Bad Soden hat den Pflichtversorgungsauftrag für ein definiertes Einzugsgebiet und sichert die Aufnahmebereitschaft rund um die Uhr. Im somatischen Krankenhaus werden die Patienten in einer interdisziplinären Notfallaufnahme versorgt. Diese ist 24 Stunden mit qualifiziertem Personal besetzt. Zusätzlich stehen die Fachambulanzen für Notfälle zur Verfügung.

Ein Facharzt ist zu jedem Zeitpunkt erreichbar. Bei der Aufnahme des Patienten wird eine Anamnese und Ersteinschätzung vorgenommen, um zeitnah eine adäquate Diagnostik und therapeutische Behandlung einzuleiten.

### **Ambulante Diagnostik und Behandlung**

Die ambulante Patientenversorgung ist am Standort Rüdesheim durch die Fachambulanzen und das Medizinische Versorgungszentrum sichergestellt. Die ambulante Diagnostik und Behandlung wird in Spezialsprechstunden durchgeführt. Die Patienten erhalten zur Weiterbehandlung bei ihrem Haus- bzw. Facharzt einen Arztbrief. Psychiatrische Patienten werden in einer psychiatrischen Institutsambulanz von einem multiprofessionellen Team betreut. Auch aufsuchende ambulante Leistungen werden angeboten.

### **Ambulante Operationen**

Die ambulanten OP-Patienten werden im Medizinischen Versorgungszentrum, in den Ambulanzen bzw. der Zentralen Aufnahme voruntersucht und aufgeklärt. Vorbefunde werden einbezogen und die Krankengeschichte berücksichtigt.

Eine Rücksprache mit dem einweisenden Arzt kann das Bild ergänzen.

Die Patienten erhalten Informationsmaterial zu den Abläufen und zu wichtigen Verhaltensweisen bei ambulanten Operationen. Die Betreuung der Patienten vor und nach der OP erfolgt auf einer spezialisierten Station.

### **Stationäre Diagnostik und Behandlungsplanung**

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

## **Therapeutische Prozesse**

Im Behandlungsteam werden die Therapieplanungen patientenbezogen abgestimmt. Für die Therapien steht ein multiprofessionelles Team zur Verfügung. Dazu gehören Physiotherapeuten, Ernährungsberater und in der Psychiatrie zusätzlich Psychologen, Ergo-, Musik- und Bewegungstherapeuten.

Maßnahmen werden in der Patientendokumentation festgehalten, so dass die an der Behandlung beteiligten Mitarbeiter informiert sind.

Die Leitlinien der Fachgesellschaften, die Expertenstandards Pflege, die haus-eigenen Pflegestandards und die Therapiestandards werden dabei angewendet.

## **Operative Verfahren**

Vor einer Operation werden die Patienten anhand von standardisierten Aufklärungsbögen aufgeklärt, die in mehreren Sprachen vorliegen und den Patienten ausgehändigt werden. Die Organisation der Operationen übernimmt im Krankenhaus St. Josef ein OP-Koordinator. Das OP-Statut regelt die Abläufe im OP. Die operativen Eingriffe erfolgen nach Standards.

## **Visite**

In den Krankenhäusern finden regelmäßig Visiten durch Chef-, Ober- und Stationsärzte statt. Die Visiten werden teilweise berufsgruppen- und fachabteilungsübergreifend durchgeführt. Dabei werden die diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen reflektiert und der Erfolg der Therapie erhoben. Die weitere Behandlung wird individuell an den Krankheitsverlauf angepasst.

## **Teilstationär, Prästationär, Poststationär**

Im Krankenhaus St. Josef dient der prästationäre Aufenthalt der Vorbereitung der Aufnahme. Nach der Entlassung wird die poststationäre Versorgung im Medizinischen Versorgungszentrum und in den Ambulanzen durchgeführt.

In der Psychiatrie stehen insgesamt fünfzehn tagesklinische Plätze zur Verfügung. Die Tagesklinik verfügt über ein eigenes multiprofessionelles Behandlungskonzept und ist werktäglich geöffnet.

## **Entlassung**

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

## **Kontinuierliche Weiterbetreuung**

Der Weiterbetreuungsbedarf wird von der Aufnahme an erfasst, um rechtzeitig vor der Entlassung die entsprechenden Maßnahmen einleiten zu können. Der Sozialdienst/Brückenpflege ist für die Organisation und Koordination der Weiterbetreuung zuständig. Er vermittelt Plätze in Pflege- oder Wohnheimen, Langzeittherapien oder die Betreuung durch ambulante Dienste.

### **Umgang mit sterbenden Patienten**

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

### **Umgang mit Verstorbenen**

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

### **proCum Cert:**

#### **Besondere Zuwendung und Präsenz für Patienten gewährleisten**

Als christliches Krankenhaus kommt der Seelsorge eine wichtige Rolle zu, da unter anderem durch sie der christliche Gedanke im Haus transportiert wird. Die Seelsorger sind ansprechbar für die Patienten und Angehörigen.

Im KH St. Josef gibt es des Weiteren eine Reihe von ehrenamtlichen Helfern wie die Grünen Damen und den Besuchsdienst der Pfarrgemeinden. Die Patienten werden in der Informationsmappe über diese Möglichkeiten informiert.

#### **Berücksichtigung der spirituellen bzw. religiösen Dimension von Krankheit und Krankheitsbewältigung**

Die spirituellen und religiösen Bedürfnisse werden auf vielfältige Art und Weise berücksichtigt und sind im Leitbild und Seelsorgekonzept beschrieben.

Durch Aushänge, Flyer und die Patientenmappe können sich die Patienten über die Angebote informieren.

Die Begleitung Schwerkranker und Sterbender sowie ihrer Angehörigen gehört zur zentralen Aufgabe der Seelsorge auf den Stationen und im Hospizzimmer.

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

Die kulturellen und religiösen Bedürfnisse der Patienten werden unabhängig von der Zugehörigkeit zu einer Glaubensgemeinschaft respektiert. Dieser Grundsatz ist auch im Leitbild formuliert. Die Seelsorge organisiert bei Bedarf Kontakte zu Vertretern anderer Religionen.

Durch multikulturelles Personal können sprachliche, kulturelle und religiöse Besonderheiten berücksichtigt werden.

#### **Behandlung und Betreuung von besonderen Patientengruppen**

Die Versorgung von multimorbiden, geistig und seelisch behinderten Menschen im Krankenhaus ist ein besonderes Anliegen der SCIVIAS.

Im Rahmen der ambulanten Leistungserbringung gibt es eine Vereinbarung, dass diese Personengruppen bei Terminen bevorzugt behandelt werden.

### **Berücksichtigung der besonderen Erfordernisse bei der Behandlung von Kindern**

Kinder werden in der Psychiatrie nicht und im Krankenhaus St. Josef nur selten behandelt.

Die Notfallbehandlung von Kindern erfolgt nach Therapiestandards und ist durch qualifiziertes Personal sowie die apparative Ausstattung gesichert.

### **Sicherstellung einer Weiterbetreuung von Palliativpatienten**

Die Behandlung von Palliativpatienten erfolgt standardisiert durch ein multiprofessionelles Team. Die an der Behandlung beteiligten Berufsgruppen einschließlich der Seelsorge sind speziell für die Betreuung von Palliativpatienten weitergebildet.

Die Hospizhelfer stehen bereits während des stationären Aufenthalts zur Verfügung und planen die Weiterversorgung zu Hause.

Sobald die Entlassung ansteht, wird vom Arzt die weitere medizinische Versorgung geplant und die erforderlichen Kontakte zu den niedergelassenen Ärzten hergestellt.

## 2 Mitarbeiterorientierung

### KTQ:

#### **Planung des Personalbedarfs**

Die Personalplanung stellt eine ausreichende und zweckmäßige Patientenversorgung sicher.

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

#### **Personalentwicklung/ Qualifizierung**

In der SCIVIAS ist ein Personalentwicklungskonzept etabliert. Die Personalentwicklung orientiert sich am Anforderungsprofil der jeweiligen Stelle und den Fähigkeiten der Mitarbeitenden.

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

Die Mitarbeitenden mit entsprechenden Fähigkeiten werden fachlich im Interesse des Unternehmens weiterqualifiziert mit dem Ziel, ihnen Leitungsaufgaben zu übertragen. Dies erfolgt unter Berücksichtigung der vorhandenen Qualifikationen, des jetzigen und geplanten Leistungsspektrums sowie der demographischen Entwicklungen.

#### **Einarbeitung von Mitarbeitern**

Die Einarbeitung neuer Mitarbeiter erfolgt nach einem schriftlichen Einarbeitungskonzept. Ziel ist es, jeden neuen Mitarbeiter auf seine Tätigkeiten vorzubereiten und möglichst rasch in den Arbeitsablauf einzugliedern. Der neue Mitarbeiter wird in der Einarbeitungsphase von dem Vorgesetzten oder einem Mentor begleitet. Bei einer Einführungsveranstaltung für neue Mitarbeiter werden allgemeine Informationen wie z.B. Brandschutz, Hygiene, Datenschutz, Arbeitsschutz vermittelt und die SCIVIAS mit ihren Geschäftsbereichen vorgestellt. In einem standardisierten Probezeitgespräch wird neben der Entscheidung über den weiteren Einsatz auch die Einarbeitungsphase reflektiert.

#### **Ausbildung**

Das Krankenhaus St. Josef verfügt über Ausbildungsplätze zum Gesundheits- und Krankenpfleger, zum Medizinische Fachangestellten und zum Operationstechnischen Assistenten.

Die theoretischen Lerneinheiten und Praxiseinsätze im Krankenhaus sind aufeinander abgestimmt. Die praktische Ausbildung der Schüler auf den Stationen wird von Praxisanleitern begleitet. Mit den Lehrkräften ist ein kontinuierlicher Austausch gegeben, der gewährleistet, dass die Schüler die im Unterricht erlernten Inhalte im Klinikalltag umsetzen.

### **Fort- und Weiterbildung**

Der Wissensstand der Mitarbeiter soll kontinuierlich weiterentwickelt werden, um ein hohes Niveau an Arbeitsqualität und Zufriedenheit zu sichern. Durch gezielte Fort- und Weiterbildungen werden die fachlichen, sozialen und persönlichen Kompetenzen der Mitarbeiter gefördert.

Die Angebote der innerbetrieblichen Fortbildung sind in einem Jahresschulungsplan abgebildet. Die Teilnahme an Fort- und Weiterbildungen wird in einem Schulungspass dokumentiert. Der Besuch von externen Fort- und Weiterbildungen wird bei betrieblicher Indikation gefördert.

Die Facharzt-Weiterbildung erfolgt im Rahmen der Weiterbildungsermächtigungen der Chefarzte.

Die Einweisung und Schulung nach den gesetzlichen Vorgaben ist durch Pflichtveranstaltungen sichergestellt.

### **Mitarbeiterorientierter Führungsstil**

Im Leitbild sind verbindliche Grundsätze zur Führung beschrieben wie der kooperative Führungsstil und die Wertschätzung. Alle Berufsgruppen sind in gleicher Weise notwendig zum Gelingen unseres Auftrags. Die multiprofessionelle Zusammenarbeit wird dabei besonders gefördert.

Für die Führungskräfte besteht das Angebot der Teilnahme an Führungsseminaren und Coaching. Die psychiatrischen Stationen haben regelmäßig Supervisionen, für die übrigen Bereiche wird Supervision bedarfsorientiert angeboten.

### **Geplante und gesetzliche Regelungen zur Arbeitszeit**

Die Arbeitszeiten orientieren sich an den betrieblichen Anforderungen sowie den Mitarbeiterbedürfnissen.

Die Grundlagen der zu leistenden Arbeitszeiten sind in den Arbeitsvertragsrichtlinien des Caritasverbandes sowie im Arbeitszeitgesetz definiert.

Es kommen verschiedene Arbeitszeitmodelle zum Einsatz, die auch die Vereinbarkeit von Familie und Beruf zum Ziel haben. Bei der Dienst- und Urlaubsplanung werden die Mitarbeiter einbezogen.

### **Mitarbeiterideen, -wünsche und -beschwerden**

Das Betriebliche Vorschlagswesen hat das Ziel, Ideen und Anregungen der Mitarbeiter zur Verbesserung von Wirtschaftlichkeit, Wettbewerbsfähigkeit, Qualitätssteigerung und Zufriedenheit aufzugreifen, anzuerkennen und deren Umsetzungsmöglichkeiten zu prüfen.

Damit soll das Engagement der Mitarbeiter gefördert werden, um ein positives Betriebsklima zu schaffen.

### **proCum Cert:**

#### **Wahrnehmung der Fürsorgepflicht für die Mitarbeiter**

Die SCIVIAS verfolgt das Ziel, dass die Mitarbeitenden Beruf und Familie vereinbaren können. Dies wird durch verschiedene Arbeitszeitmodelle und eine strukturierte

mittelfristige Dienstplanung realisiert.

Ferner bietet die SCIVIAS seinen Mitarbeitenden Maßnahmen zur Gesundheitsvorsorge und zur Krankheitsprävention an, z.B. betriebsärztliche Untersuchungen, Impfungen, Sprechstunde Mobbing und Burnout.

### **Wertschätzung und Anerkennung vermitteln, Verbundenheit fördern**

Gemäß dem Leitbild der SCIVIAS und dem christlichen Selbstverständnis gilt für das gemeinsame Miteinander aller Mitarbeiter ein höflicher und fairer Umgang, gegenseitiger Respekt und Wertschätzung.

Zur Förderung der Dienstgemeinschaft werden jährlich verschiedene Veranstaltungen durchgeführt. Bei Dienstjubiläen ab zehnjähriger Betriebszugehörigkeit werden die Mitarbeiter im Rahmen einer Feierstunde geehrt. Biografisch bedeutende Ereignisse werden entsprechend gewürdigt.

### **Hilfe zur Bewältigung persönlicher Krisen**

Die Seelsorge ist für die Anliegen der Mitarbeiter ansprechbar.

Auch in persönlichen Krisen sind die Vorgesetzten für die Mitarbeiter ansprechbar und bemühen sich um Lösungen.

Die Mitarbeitervertretung kann jederzeit kontaktiert werden. Durch eine breite Präsenz der Mitglieder der Mitarbeitervertretung im Haus kann eine kurzfristige und flexible Ansprechbarkeit gewährleistet werden.

### **Förderung der sozialen und christlich-ethischen Kompetenz der Mitarbeiter**

Die Grundlagen zur Förderung der ethischen und sozialen Kompetenzen sind im Leitbild verankert.

Das hauseigene Ethikkomitee und die ökumenische Hospizinitiative e.V. organisieren Vorträge zu ethisch relevanten Themen für Mitarbeiter und die interessierte Öffentlichkeit. Die Mitarbeiter haben die Möglichkeit, sich bei ethisch relevanten Fragestellungen an das Ethikkomitee zu wenden.



## 3 Sicherheit

### KTQ:

#### **Arbeitsschutz**

In der SCIVIAS werden Verfahren zum Arbeitsschutz angewandt, welche die Sicherheitsaspekte am Arbeitsplatz, im Umgang mit Gefahrstoffen und zum Strahlenschutz berücksichtigen. Hierzu wurden verbindliche Regelungen und Strukturen geschaffen. Eine externe Fachkraft für Arbeitssicherheit berät die Geschäftsführung entsprechend. Zur Überprüfung der Arbeitssicherheitsvorschriften finden Begehungen, Gefährdungsbeurteilungen und Unterweisungen statt.

Die arbeitsmedizinische Betreuung wird durch den externen Betriebsärztlichen Dienst geleistet.

#### **Brandschutz**

Für die Krankenhäuser wurde standortbezogen jeweils eine Brandschutzordnung in Abstimmung mit den örtlichen Behörden erstellt. Die Regelungen sind den Mitarbeitern bekannt und werden durch verpflichtende Brandschutzschulungen jährlich aufgefrischt. Flucht- und Rettungswege sind in den Bereichen des Krankenhauses markiert. Die Brandmeldeanlage wird regelmäßig durch eine externe Firma überprüft.

#### **Umweltschutz**

Auf der Grundlage eines Umweltschutzkonzeptes beachten die Krankenhäuser einen schonenden Umgang mit der Umwelt und den Ressourcen. Es erfolgt eine umweltgerechte Abfallentsorgung. Bei baulichen Umgestaltungen sowie apparativen Neuanschaffungen werden Energiesparfunktionen als ein Entscheidungskriterium beachtet. Auf die Recyclefähigkeit von beschafften Materialien wird besonderer Wert gelegt.

#### **Katastrophenschutz**

Der Katastrophenschutz ist im Krankenhauseinsatzplan nach dem Landesrecht geregelt und enthält eine Aufnahmeverpflichtung der Krankenhäuser bei Großschadensereignissen. Um im Katastrophenfall vorbereitet zu sein, haben die Krankenhäuser entsprechende Maßnahmen und die Verantwortlichkeiten im Einsatzfall festgelegt.

#### **Nichtmedizinische Notfallsituationen**

Die Krankenhäuser haben Regelungen getroffen, um bei einem Ausfall von Technik, EDV oder Versorgungsproblemen wie Strom, Wasser und Heizung schnell reagieren zu können, Schadensbegrenzung zu betreiben, schnellstens den gewohnten Ablauf wiederherzustellen und Maßnahmen zur Vermeidung ergreifen.

Eine Alarmierungskette ist definiert.

#### **Schutz des Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung**

Besonders im Psychiatrischen Krankenhaus wird von den Mitarbeitenden immer der Grad der Selbst-/Fremdgefährdung unter Berücksichtigung der persönlichen Freiheit



des Patienten abgewogen. Die Maßnahmen werden individuell auf den jeweiligen Patienten abgestimmt.

Zum Schutz der Patienten stehen qualifiziertes Personal und eine schützende Ausstattung zur Verfügung. Primäres Ziel ist die Deeskalation von Krisensituationen. Die Mitarbeitenden der Psychiatrie wurden speziell in Deeskalation geschult (PART-Seminar).

### **Medizinisches Notfallmanagement**

In den Krankenhäusern ist das medizinische Notfallmanagement standardisiert geregelt. Über eine spezielle Notfallrufnummer wird ein Notfallteam alarmiert, welches sich mit der Notfallausrüstung unverzüglich zum Einsatzort begibt.

Das Vorgehen bei medizinischen Notfällen ist den Mitarbeitenden bekannt. In jährlichen verpflichtenden Reanimationsschulungen werden die Mitarbeitenden auf den aktuellen wissenschaftlichen Stand gebracht.

### **Hygienemanagement**

Hygienesichernde Maßnahmen dienen der Prophylaxe, Erkennung und Bekämpfung von Infektionen, der Begrenzung von im Krankenhaus erworbenen Infektionen sowie dem Schutz von Mitarbeitern und Patienten. Zur Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben und der Empfehlungen anerkannter Institute sind Hygienefachkräfte eingesetzt.

### **Hygienerelevante Daten**

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

### **Infektionsmanagement**

Zu den hygienesichernden Maßnahmen zählen die Begehungen der Hygienefachkraft und die Umsetzung der Hygienestandards.

Bei Verdacht oder Vorliegen von akuten viralen Infektionen werden die Patienten direkt in ein Isolierzimmer auf einer definierten Station aufgenommen. Desinfektionsmittelspender sind in den Arbeitsräumen und Patientenzimmern angebracht.

### **Arzneimittel**

Die ausreichende Versorgung mit Arzneimitteln ist gewährleistet. Die Patienten werden bei der Aufnahme nach ihrer bisherigen Medikation gefragt, um darauf aufbauend die notwendigen Arzneimittel festzulegen. Die Anordnung wird in der Patientenakte dokumentiert. Die Wirkung der Pharmakotherapie wird bei den täglichen Visiten überprüft.

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

### **Blutkomponenten und Plasmaderivate**

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

### **Medizinprodukte**

Auch für den Umgang mit Medizinprodukten gibt es dokumentierte Regelungen. Die Anwender von Medizinprodukten werden in die Handhabung eingewiesen. Mit der Funktion des Medizinproduktebeauftragten ist ein Mitarbeiter des Krankenhauses beauftragt, der von einer externen Firma unterstützt wird. Auf jeder Station ist zudem ein Mitarbeiter als Ansprechpartner sowie ein Gerätebeauftragter benannt.

## 4 Informations- und Kommunikationswesen

### KTQ:

#### **Aufbau und Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie**

Ein großer Teil der behandlungsrelevanten Daten sind in elektronischen Patientenakten dokumentiert. Bestehende Organisationsabläufe werden daraufhin überprüft, ob Datenerfassungen von manueller auf elektronische Erfassung umgestellt werden können.

Zur Sicherung des EDV-Systems werden Firewallsysteme überprüft. Regelungen für den Ausfall von EDV-Systemen sind getroffen.

Definierte Zugriffsrechte und Passwörter stellen sicher, dass der Datenschutz gewahrt ist.

#### **Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten**

Die Dokumentation von Patientendaten ist in den Krankenhäusern einheitlich und nachvollziehbar geregelt. Die Mitarbeitenden werden zu den Dokumentationsanforderungen geschult. Die gesetzlichen Vorgaben zur Aktenführung und Aufbewahrung von Patientenakten werden eingehalten.

Die Patientendokumentation erfolgt durch die Mitglieder des multiprofessionellen Behandlungsteams.

#### **Verfügbarkeit von Patientendaten**

Die Patientendaten sind zeitnah verfügbar. Die elektronische Patientenakte kann rund um die Uhr eingesehen werden, sofern eine entsprechende Berechtigung vorliegt. Papierakten können bei Bedarf im Archiv angefordert werden.

#### **Information der Krankenhausleitung**

Die Krankenhausleitung wird regelmäßig über Entwicklungen und Geschehnisse in den Krankenhäusern der SCIVIAS durch ein strukturiertes Berichtswesen informiert. Dadurch können zeitnah entsprechende Steuerungsmaßnahmen ergriffen werden. Fachzeitschriften und -literatur sowie Mitteilungen der Fachgesellschaften werden kontinuierlich ausgewertet, um stets auf dem Stand der aktuellen Gesetzgebung und anderer relevanter Rahmenbedingungen zu sein.

#### **Informationsweitergabe (intern/ extern)**

In den Krankenhäusern ist ein Besprechungswesen mit Regelungen zur Informationsweitergabe etabliert. Weitere interne Kommunikationskanäle sind das Intranet, eine Mitarbeiterzeitschrift, Rundschreiben und das Mailsystem. Die externe Kommunikation wird von einer externen Mitarbeiterin für Öffentlichkeitsarbeit begleitet.

#### **Organisation und Service**

Der Empfang in Rüdesheim agiert als zentrale Auskunftsstelle rund um die Uhr, während die Standorte Kiedrich und Bad Soden in der Regelarbeitszeit besetzt sind. Danach erfolgt eine Rufumleitung nach Rüdesheim.

Die Mitarbeitenden sind für ihre Aufgaben geschult und sorgen für die schnelle und kompetente Beantwortung der Anfragen von Patienten, Besuchern und Kunden im persönlichen oder telefonischen Kontakt.

### **Regelungen zum Datenschutz**

Für die Krankenhäuser ist eine innerbetriebliche Datenschutzbeauftragte benannt. Die gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz werden umgesetzt.

Schriftliche Regelungen zum Datenschutz stehen zur Verfügung. Die Mitarbeitenden wurden im Datenschutz geschult und werden von der Datenschutzbeauftragten beraten.

Eine Verpflichtungserklärung zum Datenschutz wird mit dem Arbeitsvertrag bei Einstellung unterschrieben.

## 5 Führung

### KTQ:

#### **Vision, Philosophie und Leitbild**

Die SCIVIAS verfolgt die Vision, sich zum bedeutendsten Leistungsanbieter im Gesundheitssektor des Rheingau – Taunus- Kreises zu etablieren.

Die Handlungsgrundlagen für die tägliche Arbeit sind in einem Leitbild der SCIVIAS verankert. Das Leitbild wurde unter Beteiligung verschiedener Berufsgruppen und Abteilungen entwickelt. Neue Mitarbeiter erhalten das Leitbild mit den Einarbeitungspapieren am ersten Arbeitstag und werden in die Inhalte bei der Einführungsveranstaltung eingeführt.

Externe Interessierte können das Leitbild auf der Homepage einsehen. Weiterhin liegen Exemplare am Empfang aus.

#### **Durchführung vertrauensbildender und -fördernder Maßnahmen**

Ziel ist eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen der SCIVIAS und deren Mitarbeitern. Im Leitbild finden sich Grundsätze hierzu wie der kooperative Umgang miteinander, ungeachtet von Vorbildung, Aufgabe und Stellung. Voraussetzung sind Wertschätzung, Toleranz, Offenheit und Wahrhaftigkeit sowie Loyalität zu den Zielen und zum Auftrag der SCIVIAS.

Weitere vertrauensbildende Maßnahmen sind ein Beratungsangebot für Burnout sowie Mobbing, regelmäßige Dienstgebergespräche mit der Mitarbeitervertretung, Betriebsausflüge und gemeinsame Feiern.

#### **Ethische und kulturelle Aufgaben sowie weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse**

Für die angemessene Berücksichtigung ethischer Fragen ist ein Ethikkomitee eingesetzt. Dieses ist berufs- und abteilungsübergreifend sowie mit externen Experten besetzt. In dem Ethikkomitee werden grundsätzliche ethische Themen sowie einzelfallbezogene Fragestellungen besprochen und Handlungsempfehlungen gegeben.

Die religiösen Bedürfnisse der Patienten und Mitarbeiter werden beachtet. Die Seelsorger bieten Gespräche und religiöse Rituale an (Sakramentspende). In den Kapellen der Krankenhäuser finden regelmäßig Gottesdienste statt

#### **Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung (Strategie- und Zielplanung)**

Verantwortlich für die strukturierte Zielplanung der Krankenhäuser sind die Gesellschafter, der Aufsichtsrat und die Geschäftsführung. Die Ziele der Fachabteilungen werden vom Geschäftsführer mit den leitenden Mitarbeitern gemeinsam festgelegt und in Jahresgesprächen überprüft.

Im Krankenhaus St. Josef finden regelmäßig Controllinggespräche statt mit dem Ziel, die wirtschaftlichen Daten mit den Sollvorgaben abzugleichen und ggf. frühzeitig Steuerungsmaßnahmen einzuleiten.

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

Die SCIVIAS hat das Ziel, das bestehende Leistungsangebot durch Kooperationen

zu erweitern, um die Patientenversorgung zu optimieren.

Die Auswahl der Kooperationspartner erfolgt durch die Geschäftsführung, gegebenenfalls in Abstimmung mit den Gesellschaftern. Regionale Verbundlösungen werden bevorzugt. Die Zusammenarbeit mit externen Anbietern ist vertraglich geregelt. Eine besondere Form der Kooperation ist die Geriatrie. Die Asklepios Paulinen Klinik betreibt im Rüdeshheimer Krankenhaus zwei geriatrische Stationen und eine Tagesklinik. Das SCIVIAS Krankenhaus St. Josef stellt Personal, Räumlichkeiten und Medizintechnik.

Gastoperateure einer orthopädischen Praxis am SCIVIAS Krankenhaus St. Josef operieren im Haus.

### **Festlegung einer Organisationsstruktur**

In einem Organigramm wird die Organisationsstruktur der Krankenhäuser dargestellt. Es dient zur Orientierung für die Mitarbeiter und für externe Interessierte. Die aktuellen Funktionsträger sind benannt. Ergänzend sind in einer Aufstellung die Beauftragten der SCIVIAS mit ihren Zuständigkeitsbereichen aufgeführt.

Die Ansprechpartner der Abteilungen und deren Erreichbarkeit sind für Externe auf der Website und in den Flyern erkennbar. Zudem geben Patienteninformationsmappen Auskunft über Zuständigkeiten.

### **Effektivität und Effizienz der Arbeitsweise der Führungsgremien**

Zum effizienten und effektiven Informationsaustausch finden regelmäßig Besprechungen in den Führungsgremien (z.B. Krankenhausleitung) und Kommissionen statt.

Der Informationsfluss innerhalb der Gremien und zu den beteiligten Schnittstellen wird damit sichergestellt.

### **Innovation und Wissensmanagement**

Die Krankenhäuser verfügen über ein innovationsfreundliches Betriebsklima und fördern den Transfer von Wissen. Zu den Maßnahmen des Wissensmanagements und den Möglichkeiten der kollektiven Nutzung von wissenschaftlichen Arbeiten und betrieblichem Know-how gehören beispielsweise die Teilnahme an Kongressen und Weitergabe von Neuerungen, Interdisziplinäre Fallkonferenzen, Weitergabe von Spezialwissen der verschiedenen Bereiche. Das Intranet ist ein wichtiger Baustein des Wissensmanagements.

In den letzten Jahren wurden zahlreiche Innovationen in den Krankenhäusern umgesetzt.

### **Externe Kommunikation**

Die Geschäftsführung der SCIVIAS wird von einer externen Kommunikationsberaterin in Fragen der Unternehmenskommunikation beraten. Zur Etablierung als Marke wird das Corporate Identity und Corporate Design stets weiterentwickelt. Dazu gehören beispielsweise eine Folderserie für alle Einrichtungen, eine Internetpräsenz, Broschüren und Anzeigen im einheitlichen Format.

Regelmäßige Patientenseminare erhöhen den Bekanntheitsgrad in der Bevölkerung und positionieren die Krankenhäuser als Gesundheitsdienstleister.

### **Aufbau und Entwicklung eines Risikomanagementsystems**

In der SCIVIAS ist ein Risikomanagement etabliert für die Bereiche der Leistungserbringung und der Wirtschaftlichkeit. Ziel ist die Erfassung von Risiken sowie Ableitung von Maßnahmen. Hierzu ist ein Risikohandbuch für alle Bereiche erstellt worden. Ebenso ist ein CIRS in der Abteilung Anästhesie und Intensivmedizin etabliert. Im medizinischen Bereich findet ein Abgleich mit den Leitlinien der Fachgesellschaften und im pflegerischen Bereich mit den nationalen Expertenstandards statt. Als weiteres Instrument zur Vermeidung bzw. Reduzierung von Risiken sind Prophylaxemaßnahmen im Behandlungsprozess etabliert.

### **proCum Cert:**

#### **Entwicklung und Pflege einer christlichen Unternehmenskultur**

Die Krankenhäuser der SCIVIAS befinden sich in christlicher Trägerschaft. Bei der Namensfindung wurde der Bezug zur christlichen Trägerschaft und zur Region hergestellt. Es wurde sich am Werk der Hildegard von Bingen orientiert: SCIVIAS bedeutet: „Wisse die Wege“, Titel ihres Hauptwerks. Caritas weist auf den Gesellschafter hin und verpflichtet zur Nächstenliebe. Bilder und Statuen des Heiligen Valentin und des Heiligen Josef zeigen den Bezug zum Träger. Der christliche Gedanke der Nächstenliebe ist im Leitbild des Krankenhauses verankert und wird im Klinikalltag gelebt.

#### **Suche und Einstellung von Mitarbeitern, die das christliche Profil stärken**

In der Stellenausschreibung wird auf die katholische Trägerschaft des Krankenhauses hingewiesen.

Neue Mitarbeiter werden sowohl nach den Kriterien der fachlichen Qualifikation als auch auf der Grundlage des christlichen Menschenbildes eingestellt. Soziale Kompetenz, kirchliche Orientierung sowie soziales Engagement werden als Wertorientierung des Bewerbers herangezogen. Die Identifikation mit dem Leitbild sowie dessen Umsetzung werden erwartet.

#### **Soziale Verantwortung, Rücksichtnahme und ethische Sensibilität in der Personalführung**

Die rechtlichen Vorgaben für Schwerbehinderte werden umgesetzt. Eine Schwerbehindertenvertretung ist in Zusammenarbeit mit der Mitarbeitervertretung zuständig, die Rechte der behinderten Mitarbeiter zu wahren und die Bedingungen zur behindertengerechten Ausgestaltung der Arbeitsplätze zu prüfen.

Des Weiteren ist es ein Ziel der SCIVIAS, Mitarbeitern, die aufgrund gesundheitlicher Einschränkungen die bisher an sie gestellten Anforderungen nicht mehr erfüllen können, einen adäquaten Arbeitsplatz anzubieten, der ihrer Leistungsfähigkeit und Qualifikation entspricht.

#### **Besondere Aspekte eines umfassenden Risikomanagements**

Die Delegation von Tätigkeiten an nachgeordnete Mitarbeiter ist systematisch geregelt. In den Fachabteilungen werden regelmäßig Fallbesprechungen durchgeführt. Zur Vorbeugung von Fehlern werden Checklisten und weitere Sicherheitsmaßnahmen eingesetzt.



## 6 Qualitätsmanagement

**KTQ:**

### **Organisation des Qualitätsmanagementsystems**

Das Qualitätsmanagementsystem basiert auf der DIN ISO 9001:2008 und wurde in den Krankenhäusern unter Berücksichtigung der KTQ-Kriterien aufgebaut. Die Regelungen sind in einem Qualitätsmanagementhandbuch hinterlegt und allen Mitarbeitern zugänglich.

Eine Lenkungsgruppe und ein Koordinatorenteam begleiten die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems. Das operative Geschäft übernimmt die hauptamtliche Qualitätsmanagementbeauftragte. Für die Kernprozesse sind jeweils Prozessleiter eingesetzt. In der Regel sind dies die Abteilungsverantwortlichen.

### **Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung**

In den Krankenhäusern der SCIVIAS ist ein Prozessmanagement etabliert.

Durch festgelegte Regelungen in den Prozessen soll ein effektives und strukturiertes Arbeiten ermöglicht, die Patientenanforderungen erfüllt und eine kontinuierliche Verbesserung sichergestellt werden.

Die für die SCIVIAS gültigen Prozesse wurden identifiziert und ihre Schnittstellen festgelegt. Die Prozesse wurden gegliedert in direkte Leistungsprozesse und Unterstützungsprozesse.

Mit Kennzahlen und internen Audits wird die Qualität der Prozesse gemessen.

### **Patientenbefragung**

Ziel von Befragungen ist es, regelmäßig und strukturiert von den Patienten Rückmeldungen zu bestimmten Fragestellungen zu erhalten, ihre Zufriedenheit zu ermitteln sowie aus den Erkenntnissen Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten.

Das Konzept der Patientenbefragungen sieht eine kontinuierliche (im somatischen Bereich) sowie alle drei Jahre eine zeitraumbezogene Befragung der Patienten vor. Die zeitraumbezogene Befragung wird von einem externen Unternehmen durchgeführt, während die kontinuierliche Befragung durch die Qualitätsmanagementbeauftragte begleitet wird. Die Befragungsergebnisse werden mit Werten anderer Krankenhäuser verglichen, den entsprechenden Bereichen vorgestellt und Maßnahmen zur Verbesserung abgeleitet.

### **Befragung externer Einrichtungen**

Der Austausch mit den niedergelassenen Ärzten erfolgt im Rheingauer Gesundheitsnetz, einem Verbund der Ärzte der Region.

Durch die Mitgliedschaft des Geschäftsführers und der Chefärzte im Rheingauer Gesundheitsnetz erhält die SCIVIAS Einweiserrückmeldungen.

In den Qualitätszirkeln des Rheingauer Gesundheitsnetzes findet ein regelmäßiger Austausch über Behandlungsmethoden und die Zusammenarbeit statt.

Ein weiteres Forum zum Austausch ist die Pflegekonferenz des Rheingau-Taunus-Kreises.



### **Mitarbeiterbefragung**

Die Zufriedenheit der Mitarbeiter wird im Rahmen einer Befragung alle drei Jahre durch ein externes Unternehmen ermittelt. Die Mitarbeitervertretung unterstützt die Befragung aktiv. Die Befragungsergebnisse werden den Mitarbeitern präsentiert und ausgewertet. Aus den Ergebnissen werden Maßnahmen abgeleitet mit dem Ziel, die Mitarbeiterzufriedenheit zu steigern. Die von Mitarbeitern kritisch bewerteten Bereiche sollen verbessert werden.

### **Umgang mit Wünschen und Beschwerden**

In der SCIVIAS ist ein Beschwerdemanagement etabliert. Die Patienten können in einem Gespräch oder schriftlich ihre Wünsche bzw. Beschwerden äußern. Dies kann natürlich auch anonym erfolgen. Die Beschwerden werden von der Qualitätsmanagementbeauftragten erfasst, an die Verantwortlichen weiter geleitet und die Beschwerdebearbeitung überprüft. Die Verantwortlichen kümmern sich um eine zügige Bearbeitung.

Die Beschwerdeführer erhalten eine schriftliche Eingangsbestätigung bzw. eine direkte Rückmeldung.

### **Erhebung und Nutzung von qualitätsrelevanten Daten**

In den Krankenhäusern der SCIVIAS werden systematisch Daten aus den Prozessen erfasst, analysiert und als Steuerungsinstrument innerhalb vorgegebener Fristen den Verantwortlichen zur Verfügung gestellt. Damit können Entscheidungen auf der Grundlage von Zahlen, Daten und Fakten getroffen werden.

Ein Kennzahlensystem ist etabliert. Dieses liegt in der Gesamtverantwortung des Geschäftsführers.

### **Methodik und Verfahren der vergleichenden bzw. externen Qualitätssicherung**

Die Erhebung der Daten für die externe Qualitätssicherung ist gesetzlich vorgeschrieben. Die Daten werden an die Bundes- bzw. Landesgeschäftsstelle übersendet und dort ausgewertet. Die Krankenhäuser erhalten die Auswertung ihres Krankenhauses sowie einen Vergleich der Ergebnisse mit anderen Krankenhäusern.

Die Ergebnisse werden von den Chefarzten überprüft und bei Abweichungen Maßnahmen eingeleitet.

## 7 Seelsorge im kirchlichen Krankenhaus

### proCum Cert:

#### **Integration der Seelsorge ins Krankenhaus**

In den Krankenhäusern der SCIVIAS stehen an jedem Standort katholische und evangelische Seelsorger zur Verfügung.

Die Seelsorger sind regelmäßig auf den Stationen präsent und besuchen die Patienten. Sie sind zu festgelegten Zeiten über Telefon und im Notfall mobil erreichbar. In der Patienteninformationsmappe sind die Zeiten hinterlegt.

#### **Strukturelle Rahmenbedingungen und Organisation der Seelsorge**

Die Seelsorger haben eine klinische Seelsorgeausbildung absolviert und verfügen über weitere Zusatzqualifikationen wie Master of Palliative Care, Seelsorge für Menschen mit psychischer Erkrankung.

Die Rahmenbedingungen für eine qualitativ hochwertige Seelsorge schließt auch ein entsprechendes Raumangebot ein. Für die Seelsorge stehen entsprechende Büros zur Verfügung, die auch als Gesprächszimmer genutzt werden.

An allen drei Standorten befindet sich eine Kapelle bzw. eine Andachtsraum.

Im Krankenhaus St. Josef wird der Gottesdienst über die hauseigene Fernsehanlage in die Patientenzimmer übertragen.

#### **Angebote der Seelsorge**

Zu den Angeboten der Seelsorge gehören Gespräche mit Patienten und Angehörigen, Gottesdienste und kirchliche Rituale, Sterbe- und Trauerbegleitung, Spendung von Sakramenten sowie Vermittlung von Seelsorge für Angehörige anderer Glaubensüberzeugungen. Seelsorger sind auch in den Behandlungsprozess durch multiprofessionelle Besprechungen eingebunden. Auch für Mitarbeiter bestehen Angebote der Seelsorge wie z.B. Fortbildungen und Begleitung in Krisen.

#### **Verbindung und Zusammenarbeit mit Kirchengemeinden**

Der Kontakt zu den umliegenden Kirchengemeinden ist ein wichtiges Bindeglied zwischen dem Krankenhaus und der Bevölkerung. Enge Beziehungen bestehen zu den Ordensgemeinschaften in der Umgebung, die uns bei der Gottesdienstgestaltung unterstützen.

Die katholische Kirchengemeinde ist einer der Gesellschafter der SCIVIAS. Somit sind Mitglieder der Kirchengemeinde in den Aufsichtsgremien vertreten. Die Leitung der Seelsorge wird vom Pfarrer der Kirchengemeinde in Kiedrich, der sogleich den pastoralen Raum vertritt, wahrgenommen.

Die Seelsorge pflegt den Kontakt zu den Kirchengemeinden und bietet ehrenamtlichen Helfern Unterstützung und Schulung.

## **8 Verantwortung gegenüber der Gesellschaft**

### **proCum Cert:**

#### **Übernahme von Verantwortung für Ausbildung**

Die SCIVIAS als einer der größten Arbeitgeber in der Region zeigt sich der Ausbildung junger Menschen verpflichtet, was auch im Leitbild verankert ist.

Es werden Ausbildungsplätze im Stationsbereich und im OP angeboten. Ebenso stellen die Krankenhäuser in mehreren Bereichen Praktikumsplätze zur Verfügung, u.a. für Medizinstudenten.

Im Ausbildungskonzept werden christliche Inhalte, Grundfragen und das christliche Menschenbild im Rahmen des Ethik-Unterrichtes vermittelt.

#### **Förderung ehrenamtlichen bzw. bürgerschaftlichen Engagements**

Die Krankenhäuser fördern das Engagement Ehrenamtlicher.

Die Grünen Damen sind seit über 25 Jahren am SCIVIAS Krankenhaus St. Josef tätig. Sie unterstützen bei der Betreuung der Patienten als wertvolle Ergänzung zur medizinischen und pflegerischen Versorgung. Weiterhin gibt es zwei Besuchsdienste, die in engem Kontakt zur Krankenhausseelsorge stehen.

Mit der ökumenischen Hospizinitiative, die ihre Geschäftsstelle im Krankenhaus hat, besteht eine enge Verzahnung. Kulturelle Angebote verschiedener Gruppierungen werden in Absprache mit der Krankenhausleitung angeboten.

## 9 Trägerverantwortung

### proCum Cert:

#### **Vorgaben und Beiträge zur Strategie und Ausrichtung des Unternehmens**

Die Einrichtungen der SCIVIAS Caritas werden in der Gesellschaftsform einer gGmbH geführt. Die strategischen Rahmenbedingungen werden vom Träger vorgegeben.

Primäres Ziel des Trägers ist es, die Krankenhäuser zukunftssicher zu gestalten, sie als tragende Säule des regionalen Gesundheitssystems zu etablieren und das Leistungsspektrum mit den anderen Anbietern abzustimmen. Um die Krankenhäuser zukunftssicher aufzustellen, werden vermehrt Spezialisierungen in den Fachabteilungsstrukturen aufgebaut. Die bestehenden Kooperationen werden ausgebaut und weitere Kooperationen mit anderen Krankenhäusern der Region angestrebt.

Die Zusammenarbeit mit kirchlichen Trägern wird gepflegt.

#### **Vorgaben für die Unternehmensführung**

Auch zur operativen Unternehmensführung macht der Träger konkrete Vorgaben. Ein strukturiertes Berichtswesen ist etabliert, was eine laufende quartalsbezogene Rückmeldung von Finanz- und Leistungskennzahlen an den Träger sicherstellt.

Die Entwicklungen der Geschäftsfelder werden durch die Einrichtungsleitungen in den Aufsichtsratssitzungen vorgestellt.

Die ethischen Prinzipien der SCIVIAS wurden im Leitbild festgelegt. Sie repräsentieren die Grundeinstellung des Trägers zu den verschiedenen Prozessen und orientieren sich am christlichen Menschenbild.

#### **Personalverantwortung**

Die Geschäftsführung wird von der Gesellschafterversammlung bestellt. Chefärzte, Prokuristen und leitende Angestellte werden vom Aufsichtsrat eingestellt.

Von den Führungskräften wird die Zugehörigkeit zur katholischen Kirche gewünscht bzw. zu einer christlichen Kirche vorausgesetzt sowie eine gelebte Christlichkeit erwartet. Neben der Fachlichkeit wird der Sozialkompetenz eine wesentliche Bedeutung beigemessen. Für die Mitglieder der obersten Leitungsebene gibt es die Möglichkeit, ein Coaching wahrzunehmen.

Zur Erweiterung ihrer Kompetenzen nehmen Führungskräfte an Führungsseminaren und Kongressen teil.

#### **Wahrnehmung der Aufsichtsverantwortung**

Die Überprüfung der Geschäftsführung der Krankenhäuser wird durch den Aufsichtsrat wahrgenommen, der regelmäßig tagt. Dem Aufsichtsrat obliegen zahlreiche Aufgaben, die in der Gesellschaftssatzung festgelegt sind.

Durch ein festgelegtes Berichtswesen wird er über die wirtschaftliche Situation der verschiedenen Einrichtungen informiert. Der jährliche Wirtschaftsplan mit Stellenplan und Investitionsplan wird vom Aufsichtsrat verabschiedet.