



Kooperation  
für Transparenz  
und Qualität im  
Gesundheitswesen



## SANATORIUM KETTENBRÜCKE

### proCumCert-QUALITÄTSBERICHT

zum pCC Katalog 7.0\_2015 und KTQ Katalog 2015 für Krankenhäuser

<b>Krankenhaus:</b>	Sanatorium Kettenbrücke der Barmherzigen Schwestern GmbH
<b>Anschrift:</b>	Sennstraße 1 A-6020 Innsbruck
<b>Ist zertifiziert nach proCum Cert inklusive KTQ<sup>®</sup> mit der Zertifikatnummer:</b>	2017-1306-A-INNS-11-K-002743
<b>durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:</b>	proCum Cert GmbH Zertifizierungsgesellschaft, Frankfurt am Main
<b>Gültig vom:</b>	27.02.2017
<b>          bis:</b>	26.02.2020
<b>Zertifiziert seit:</b>	27.02.2014

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort der proCum Cert .....	3
Vorwort der KTQ® .....	4
Vorwort der Einrichtung.....	6
<b>Die Kategorien .....</b>	<b>8</b>
1 Patientenorientierung .....	9
2 Mitarbeiterorientierung .....	14
3 Sicherheit - Risikomanagement .....	17
4 Informations- und Kommunikationswesen .....	21
5 Unternehmensführung .....	22
6 Qualitätsmanagement .....	25
7 Seelsorge im kirchlichen Krankenhaus .....	27
8 Verantwortung gegenüber der Gesellschaft.....	28
9 Trägerverantwortung.....	29

## 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 zugelassene 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 55 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.

Hedwig Semmusch

Geschäftsführung  
proCum Cert GmbH

## Vorwort der KTQ®

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

Gesellschafter der KTQ® sind die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene<sup>1</sup>, die Bundesärztekammer (BÄK) -Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern-, die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG) und der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR).

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

der Einrichtung beziehen.

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

---

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

Im Rahmen der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte von den KTQ-Visitoren® gezielt hinterfragt und durch Begehungen verschiedener Krankenhausbereiche überprüft. Auf Grund des positiven Ergebnisses der Fremdbewertung wurde dem Krankenhaus das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht.

Mit dem KTQ-Qualitätsbericht werden umfangreiche, durch die Fremdbewertung validierte, Informationen über das betreffende Krankenhaus in standardisierter Form veröffentlicht.

Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 55 Kriterien des KTQ-Kataloges 2015. Darüber hinaus sind die Krankenhäuser verpflichtet einen strukturierten Qualitätsbericht nach § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V zu veröffentlichen. Dieser strukturierte Qualitätsbericht wird ebenfalls im Rahmen einer KTQ-Zertifizierung auf der KTQ-Homepage veröffentlicht. Hier sind alle diagnostischen und therapeutischen Leistungen, insbesondere aufwändige medizinische Leistungen, einschließlich Mindestanforderungen an die Struktur- und Ergebnisqualität beschrieben.

Wir freuen uns, dass das **Sanatorium Kettenbrücke der Barmherzigen Schwestern** mit diesem KTQ-Qualitätsbericht allen Interessierten – in erster Linie den Patienten und ihren Angehörigen - einen umfassenden Überblick hinsichtlich des Leistungsspektrums, der Leistungsfähigkeit und des Qualitätsmanagements vermittelt.

Die Qualitätsberichte aller zertifizierten Einrichtungen sind auch auf der KTQ-Homepage unter [www.ktq.de](http://www.ktq.de) abrufbar.

**Dr. med. G. Jonitz**

Für die Bundesärztekammer

**S. Wöhrmann**

Für die Verbände der Kranken- und  
Pflegkassen auf Bundesebene

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

Für die  
Deutsche Krankenhausgesellschaft

**A. Westerfellhaus**

Für den Deutschen Pflegerat

## Vorwort der Einrichtung

# SANATORIUM KETTENBRÜCKE REGIONALER GESUNDHEITSVERSORGER FÜR AUSGEZEICHNETE MEDIZINISCHE LEISTUNGEN

Die Kongregation der Barmherzigen Schwestern vom Hl. Vinzenz von Paul gründete das Sanatorium Kettenbrücke 1910 am heutigen Standort. Heute ist es mit 150 Ärzten aus 24 Fachrichtungen und rund 300 Mitarbeiterneine der größten Privatkliniken Österreichs. Das Haus verfügt über 150 Betten auf sieben Stationen und behandelt jährlich über 25.000 Patienten, davon ca. 7.000 stationär.

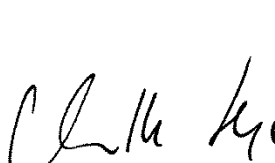
Das Sanatorium verbindet Medizin auf höchstem Niveau mit persönlicher Pflege und individueller Betreuung. Daraus entsteht ein angenehmes Umfeld, in dem sich die Patienten wohlfühlen und damit beste Voraussetzungen für eine optimale Genesung haben. Eine besondere Rolle dafür nimmt unser engagiertes Pfl egeteam ein. Es begegnet den Patienten mit Hochachtung und Herzlichkeit –nach den traditionellen Werten der Barmherzigen Schwestern –und nimmt sich auch die Zeit für heilsame Beziehungen.


Die medizinischen Schwerpunkte des privaten Krankenhauses liegen in den Fachbereichen Augenheilkunde, Geburtshilfe, Innere Medizin, Neurochirurgie, Neurologie, Orthopädie und Unfallchirurgie. Die Patienten können für Behandlungen und Eingriffe den Arzt ihres Vertrauens wählen. Das Sanatorium ermöglicht eine umfassende, ganzheitliche und qualitative medizinische Betreuung von der Erstuntersuchung, über die Behandlung bis hin zur Nachbetreuung. Alle Einrichtungen sind unter einem Dach vernetzt: das Radiologische Institut, das Wirbelsäulenzentrum Innsbruck, die Physiotherapie Innsbruck, die Unfallambulanz sowie die einzige private Geburtshilfe Tirols und eine Tagesklinik.

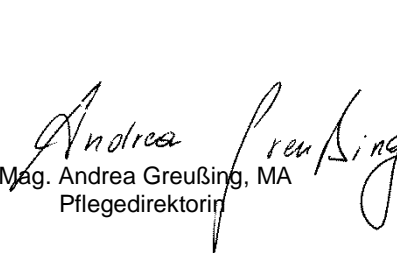


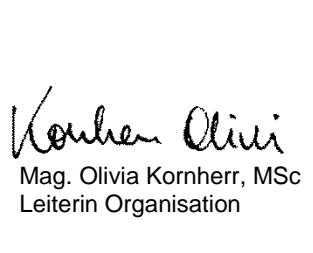
Das Sanatorium Kettenbrücke verfügt über einen der modernsten Operations- und Aufwachtrakte Österreichs. Mit der intensivmedizinischen Überwachungsstation und speziell ausgebildetem Personal können sich die Patienten auf höchste Sicherheitsstandards verlassen.



  
 Mag. Annette Leja  
 Geschäftsführerin

  
 Dr. Michael Gabl  
 Ärztlicher Direktor

  
 Mag. Andrea Greußing, MA  
 Pflegedirektorin

  
 Mag. Olivia Kornherr, MSc  
 Leiterin Organisation

Innsbruck, am 20. Oktober 2016

# Die Kategorien



## 1 Patientenorientierung

KTQ:

### **Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung**

Das Sanatorium Kettenbrücke bietet stationäre, ambulante und tagesklinische Behandlungen an. In unserem Haus werden die Patienten vom Arzt ihrer Wahl behandelt. Die Terminvereinbarung für die stationäre und tagesklinische Behandlung erfolgt zwischen den Patienten und dem behandelnden Belegarzt. Das Belegungsmanagement erfolgt in enger Zusammenarbeit mit unseren Belegärzten und Abteilungen, um Wartezeiten für unsere Patienten zu vermeiden. Für ambulante Terminvereinbarungen zu Behandlungen im Wirbelsäulenzentrum, im Radiologischen Institut und in der Physiotherapie kontaktieren die Patienten das jeweilige Institut. Das Sanatorium Kettenbrücke ist rund um die Uhr erreichbar. Informationen zum stationären Aufenthalt und dem Leistungsangebot finden unsere Patienten in der Informationsmappe und auf unserer Homepage.

Das Sanatorium Kettenbrücke ist eine private Krankenanstalt. Alle stationären Leistungen werden bei entsprechenden Versicherungen direkt mit der Pflichtversicherung und der Zusatzversicherung abgerechnet. Bei ambulanten Behandlungen, bzw. wenn kein ausreichender Versicherungsschutz besteht, werden die erbrachten Leistungen und Arzthonorare dem Patienten in Rechnung gestellt.

Zu erreichen ist das Sanatorium Kettenbrücke mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Für Patienten und Besucher stehen Parkplätze zur Verfügung.

### **Leitlinien und Standards**

Ärzte und Mitarbeiter des Hauses verfügen über den aktuellen fachlichen Wissensstand gepaart mit höchstem Qualitätsanspruch. Medizinische Behandlungsstandards orientieren sich an den Leitlinien der medizinischen Fachgesellschaften. Pflegestandards leiten sich von den Expertenstandards Pflege ab. Unsere Leitlinien werden in der Qualitätssicherungskommission regelmäßig evaluiert und durch die Fachärzte in Zusammenarbeit mit den Abteilungen aktualisiert. Leitlinien und Standards sind im Intranet veröffentlicht und stehen den Mitarbeitern und Ärzten aktuell zur Verfügung.

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

Das Betreuungsteam kommuniziert mit unseren Patienten proaktiv und verständlich. In den Kontakten mit Patienten und Angehörigen suchen wir nach Lösungen aus der Perspektive der Betroffenen heraus. Ein vertrauensvolles Team sorgt für eine möglichst individuelle Betreuung. Eine allgemeine Informationsmappe für stationäre Patienten liegt in jedem Patientenzimmer. Diese Informationsmappe ist auch auf der Homepage veröffentlicht. Eltern und Angehörige werden in die Abläufe miteinbezogen, in der Regel werden Eltern bei der Aufnahme von Kleinkindern als Begleitperson mit aufgenommen. Der Umgang mit Patientenverfügungen und Vorsorgevollmacht ist in einer Leitlinie geregelt. Im Bedarfsfall wird den Patienten ein Dolmetscher zur Verfügung gestellt.

### **Ernährung und Service**

Das Sanatorium Kettenbrücke bietet Patienten die Möglichkeit, Ruhe zu genießen und ihre Gewohnheiten zu bewahren, denn diese fördern das Wohlbefinden und den Heilungsprozess. Mit vielfältigen Menüempfehlungen, feinen Speisen und liebevoller Zubereitung möchten wir unseren Patienten auch aus kulinarischer Sicht den Aufenthalt in unserem Haus so angenehm wie möglich gestalten und zu ihrem Wohlbefinden beitragen.

Bei der Auswahl der Lebensmittel legen wir größte Sorgfalt auf Regionalität, Frische und Qualität. Die Zusammenstellung der Menüs erfolgt nach ernährungswissenschaftlichen Erkenntnissen und unter Berücksichtigung therapeutischer Anforderungen sowie der Wünsche und Bedürfnisse unserer Patienten. Bei Bedarf erstellen unsere Diätologinnen im Rahmen eines Beratungsgesprächs gemeinsam mit dem Patienten einen individuellen Ernährungsplan. Wir bieten unseren Patienten und Besuchern die Möglichkeit, das Patientenrestaurant sowie das Café Ginkgo mit Sonnenterrasse zu nutzen.

### **Erstdiagnostik und Erstversorgung**

Die Leistungen zu diesem Kriterium werden im Sanatorium Kettenbrücke nicht erbracht.

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

Wir bieten unseren Patienten eine rasche, umfassende Diagnostik und qualitativ hochwertige medizinische Versorgung im ambulanten Bereich. Ambulante Diagnostik und Behandlung erfolgen in den Spezialambulanzen für Allgemeinchirurgie, Neurochirurgie, Neurologie und Unfallchirurgie sowie dem Radiologischen Institut, der Physiotherapie und in der Tagesklinik. Für die Terminvereinbarung kontaktieren Patienten das jeweilige Ambulanzsekretariat. Die Öffnungszeiten sind abteilungsabhängig definiert (Kernöffnungszeiten: 08.00 bis 17.00 Uhr). Außerhalb der Kernöffnungszeiten ist eine Akutversorgung gewährleistet. Patientendaten und Befunde von Voraufenthalten sind im Krankenhausinformationssystem archiviert und für die aktuelle Behandlung abrufbar.

### **Ambulante Operationen**

Ambulante Operationen werden im hochmodernen OP-Trakt des Sanatoriums Kettenbrücke durchgeführt. Eingriffe in Lokalanästhesie erfolgen im Eingriffsraum der Ambulanz. Patienten werden am Operationstag in der unmittelbar an den OP-Trakt angrenzenden Tagesklinik aufgenommen und betreut. Die Zuweisung sowie die Indikationsstellung erfolgt durch den gewählten Belegarzt. Für notwendige Voruntersuchungen steht die Anästhesiesprechstunde zur Verfügung.

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

Die patientenorientierte Gestaltung des Betreuungsprozesses ermöglicht es unseren Patienten, sich während ihres stationären Aufenthaltes auf ihre Genesung zu konzentrieren. Eine stationäre Aufnahme erfolgt nach entsprechender Indikationsstellung und Zuweisung durch einen Belegarzt oder nach einer akuten ambulanten Behandlung. Die Patienten werden in der Belegarztordination über den geplanten Aufenthalt informiert und über die Therapie aufgeklärt. Das Pflege team führt bei der stationären Aufnahme ein Pflegeassessment durch und erstellt die entsprechende Pflegeplanung mit Pflegezielen. Für den Aufnahmetag liegen Standards für die Diagnostik und Behandlung je nach Diagnose vor. Die Behandlungsplanung erfolgt durch den Belegarzt in enger Zusammenarbeit mit dem Pflege team und anderen an der Behandlung beteiligten Berufsgruppen und Ärzten.

### **Therapeutische Prozesse**

Die diagnosebezogene Planung der Therapie erfolgt durch den behandelnden Belegarzt gem. anerkannten medizinischen Behandlungsstandards. Bei Bedarf werden Konsiliarärzte anderer medizinischer Fachrichtungen hinzugezogen. Im Rahmen der Pflegeplanung bei der stationären Aufnahme werden notwendige prophylaktische Maßnahmen gesetzt. Unsere Pflegestandards entsprechen dem aktuellen Stand der Pflegeforschung.

Relevante Informationen zur Therapie werden zwischen Belegarzt und Pflegeteam bei den täglichen Visiten ausgetauscht und schriftlich in der Krankenakte dokumentiert.

## **Operative Prozesse**

Die operative Versorgung der Patienten erfolgt im hochmodernen OP-Trakt. Für Operationen gilt, wie für alle Behandlungen im Sanatorium Kettenbrücke, die freie Arztwahl. Definierte Prozesse und die Kooperation der unterschiedlichen Berufsgruppen im OP und Anästhesiebereich gewährleisten reibungslose Abläufe und hohe medizinische Qualität. Risikomanagementmaßnahmen, wie die WHO-Checkliste zur Patientensicherheit, Markierung der Eingriffsstelle und die Prüfung der Patientenidentifikationsbänder werden durchgeführt.

## **Visite**

Ärztliche Visiten erfolgen täglich, bei Bedarf häufiger, durch den hauptbehandelnden Belegarzt. Die Belegärzte sind rund um die Uhr für die Patienten und das Pflegeteam erreichbar. Der Hausarzt- und Anästhesiedienst gewährleisten eine medizinische Versorgung der Patienten rund um die Uhr. Das Pflegeteam nimmt an der Visite teil, um einen direkten Informationsaustausch zu sichern. Anordnungen werden unmittelbar dokumentiert und durchgeführt. Die Physiotherapie nimmt an Visiten im Bedarfsfall teil.

## **Entlassungsprozess**

Durch die Planung der kontinuierlichen Weiterbetreuung werden Betreuungslücken nach dem stationären Aufenthalt vermieden. Der Betreuungsbedarf wird im Rahmen der Anamnese erhoben. Die Entlassungsplanung erfolgt im Rahmen der täglichen Visite in Abstimmung zwischen dem Betreuungsteam und den Patienten. Bei Bedarf unterstützt unsere Entlassungsmanagerin Patienten und Angehörige bei der Organisation von Betreuungsmaßnahmen nach dem stationären Aufenthalt. Pflegenden Angehörigen werden durch das Pflegepersonal geschult. Bei Entlassung erhalten die Patienten notwendige Unterlagen und Dokumente (Arztbrief, Rezepte, Pflegebericht für weiterbetreuende Einrichtungen). Als besonderen Service bieten wir unseren Patienten an, dass sie am Tag ihrer Entlassung (bis 14.00 Uhr) mit unserem Patiententaxi im Raum Innsbruck nach Hause fahren können.

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

Unser medizinisches Behandlungs- und Betreuungsverständnis folgt der christlichen Ethik. In der Betreuung von sterbenden Patienten erfolgt eine enge Zusammenarbeit zwischen Belegärzten, Pflegepersonal und der Krankenhausseelsorge. Kulturelle und religiöse Wünsche und Bedürfnisse der Patienten werden vom Pflegepersonal erfragt und gegebenenfalls an die Seelsorge weitergeleitet. Sterbende Patienten werden in Einzelzimmer verlegt. Für Angehörige und Bezugspersonen besteht die Möglichkeit, im Sanatorium Kettenbrücke zu übernachten. Für Gespräche mit Angehörigen steht ein Gesprächszimmer zur Verfügung. Der Umgang mit Patientenverfügungen ist in einer Leitlinie geregelt.

## **Umgang mit Verstorbenen**

Für einen würdevollen Abschied steht ein Verabschiedungsraum zur Verfügung, dort wird Begegnungsfläche mit Angehörigen und Betreuungspersonen geboten. Kulturelle und religiöse Wünsche und Bedürfnisse der Angehörigen von Verstorbenen werden erfragt und berücksichtigt. Angehörige werden vom behandelnden Arzt, dem Pflegeteam und der

Seelsorge begleitet. Das Projekt „Glastränen“ und dazugehörige Informationsmaterialien unterstützen Betroffene und Betreuungspersonen im Umgang mit Fehl- und Totgeburten. Das Seelsorgeteam steht Angehörigen für Gespräche zur Trauerbegleitung auch im Nachhinein zur Verfügung.

*proCum Cert:*

### **Gewährleistung besonderer Zuwendung und Präsenz für Patienten**

Unsere Kultur basiert auf der christlichen Grundhaltung und den Vinzentinischen Werten „Verantwortung“, „Wahrhaftigkeit“, „Barmherzigkeit“ sowie „Hochachtung“ und „Herzlichkeit“. Unsere Werte werden in allen Begegnungen spürbar. Durch die Betonung der Individualität des Einzelnen spüren unsere Patienten echtes Interesse an ihrer Person. Jeder Kontakt ist von Toleranz, Achtung und Wertschätzung sowie von offener und aufrichtiger Kommunikation geprägt.

### **Berücksichtigung ethischer Problemstellungen**

In den Kontakten mit Patienten und Angehörigen suchen wir nach Lösungen aus der Perspektive der Betroffenen. Wir erachten die Vereinbarung zur Sicherstellung der Patientenrechte (Patientencharta) der Tiroler Landesregierung als bindend, ebenso die EACH Charta zur Betreuung von Kindern und orientieren uns an den Entscheidungen der Ethikkommission der Medizinischen Universität Innsbruck. Wir fördern die ethische Kompetenz unserer Mitarbeiter und Ärzte durch ein gezieltes Fortbildungsprogramm.

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

Bei der Aufnahme der Patienten werden diese nach ihrem religiösen Bekenntnis befragt, und es wird der Hinweis auf das christliche Seelsorgeteam und religiöse Angebot im Haus gegeben. Neben allen anderen Berufsgruppen – Ärzten, Pflegepersonen und Physiotherapeuten – sind die Mitarbeiter der Krankenhauseelsorge Teil des therapeutischen Teams mit einem gemeinsamen Blick auf die Patienten, um so einen eigenständigen Beitrag für Gesundheit und Heilung zu leisten. Wir bieten unseren Patienten regelmäßige Gottesdienste, die Möglichkeit zur Krankenkommunion und Krankensalbung, sowie Kinder- und Familiensegnung.

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

Wir begegnen unseren Patienten mit Respekt und Achtsamkeit in der ärztlichen, pflegerischen und therapeutischen Begleitung, unabhängig von deren kulturellem und religiösem Hintergrund. Die Bedürfnisse von Patienten mit nicht christlichem kulturellem und religiösem Hintergrund werden in der ganzheitlichen Begleitung vom gesamten Team berücksichtigt. Besondere Bedürfnisse werden, soweit als möglich, berücksichtigt. Wir arbeiten mit Seelsorgern der staatlich anerkannten Kirchen und Religionsgemeinschaften zusammen, um allen Patienten entsprechende spirituelle Begleitung anbieten zu können. Ein ehrenamtlicher Betreuungsdienst der evangelischen Kirche ist eingerichtet.

### **Sicherstellung einer adäquaten Schmerztherapie**

Die postoperative und konservative Schmerztherapie erfolgt nach medizinischen Leitlinien und aktuellen pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen. Die individuelle Schmerztherapie wird

vom behandelnden Arzt in engem Austausch mit dem Patienten und interdisziplinären Experten und Kollegen erstellt.

### **Behandlung und Betreuung von besonderen Personengruppen**

In den Kontakten mit Patienten und Angehörigen suchen wir aus der Perspektive der Betroffenen heraus nach Lösungen. Wir nehmen uns Zeit und hören ihnen zu. Dolmetscher werden bei Bedarf organisiert. Patienten mit besonderem sozialem Betreuungsbedarf werden vom Seelsorgeteam betreut.

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

Die Beachtung der Kinderrechte gemäß EACH Charta ist uns ein zentrales Anliegen. Eltern können gemeinsam mit ihren Kindern stationär aufgenommen werden und sie bis zum OP-Trakt begleiten. Es gibt keine Einschränkung der Besuchszeiten von Eltern und Angehörigen. Die Umsetzung der Leitlinien des European Resuscitation Council für Kinderreanimation ist sichergestellt. Im Rahmen des Notfallmanagements sind rund um die Uhr ein Facharzt für Anästhesie sowie ein Arzt für Allgemeinmedizin im Haus. Spezielle Notfalleinrichtungen (z.B. Newborn Life Support) werden für alle Berufsgruppen regelmäßig angeboten. Notfallequipment für kindliche Notfälle wird auf der Station vorgehalten, erweitertes Material kann über die Anästhesie angefordert werden.

### **Sicherstellung einer qualifizierten palliativmedizinischen Behandlung**

Durch die intensive Einbindung der Patienten, deren Angehörigen und Pflegenden (z.B. Hauskrankenpflege oder familiäre Betreuung) in den palliativen Betreuungsprozess werden die Bedürfnisse erfasst und Therapiemaßnahmen gemeinsam abgeklärt. Eine qualifizierte Beratung und Anleitung zur Versorgung von Palliativpatienten findet im Rahmen der allgemeinen medizinischen und pflegerischen Betreuung auf der jeweiligen Station statt. Auf Wunsch wird Kontakt zum stationären bzw. mobilen Hospiz (Tiroler Hospizgemeinschaft) hergestellt.

## 2 Mitarbeiterorientierung

KTQ:

### **Personalbedarf**

Ziel der Personalbedarfsplanung ist die Sicherstellung einer umfassenden, ganzheitlichen Patientenbetreuung auf höchstem Niveau. Mitarbeiter und Ärzte sollen ideale Rahmenbedingungen vorfinden, um die Patienten kompetent und engagiert betreuen zu können. Jährlich erfolgt eine quantitative und qualitative Personalbedarfsplanung für alle Abteilungen. Basis der Personalplanung bilden leistungsbezogene Kennzahlen, fachliche Qualifikation und die Strukturqualitätskriterien des ÖSG.

### **Personalentwicklung**

Der Erfolg unseres Betreuungskonzeptes „Welt der Betreuung“ beruht auf der engagierten Zusammenarbeit und persönlichen Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter und Ärzte. Ein jährlicher Fortbildungsplan mit verpflichtenden und fakultativen Seminaren wird durch die Leitung des Hauses in berufsgruppenübergreifender Abstimmung erstellt. Wir legen besonderes Augenmerk auf interdisziplinäre und interprofessionelle Fortbildungen, um die Zusammenarbeit der Mitarbeiter und Belegärzte laufend zu intensivieren. Ein Konzept für Stellenbeschreibungen von Leitungspositionen und Stellvertretungen liegt für alle Organisationseinheiten vor. Mitarbeitergespräche und gesetzliche Anforderungen der Strukturqualitätskriterien bilden eine weitere Grundlage des Personalentwicklungskonzepts.

### **Einarbeitung**

Ziel unseres Einführungskonzeptes „Willkommen im Sanatorium Kettenbrücke“ ist, die Identifikation und Orientierung der neuen Mitarbeiter mit dem Haus zu fördern. Es soll ein sanfter Einstieg in die neue Arbeitsumgebung geschaffen werden, um die Motivation zu steigern und Sicherheit zu vermitteln. Die Einführung neuer Mitarbeiter ist für alle Berufsgruppen geregelt und in einer Leitlinie beschrieben. Jährlich finden Einführungstage für neue Mitarbeiter aller Berufsgruppen statt. Mitarbeiter diverser Berufsgruppen werden zu Mentoren ausgebildet. Für neue Belegärzte findet in regelmäßigen Abständen ein Einführungsabend mit der Leitung des Hauses statt. Neue Mitarbeiter und Belegärzte werden im Intranet vorgestellt.

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

Mit unserem Konzept „Wir bilden uns – Wir bilden uns weiter“ erleben Mitarbeiter eine offene Lernkultur durch ein umfangreiches Fort- und Weiterbildungsangebot für alle Berufsgruppen. Für neue Mitarbeiter gibt es ein verpflichtendes Ausbildungsprogramm mit folgenden Themenkreisen: Willkommen im Sanatorium Kettenbrücke, Miteinander, Sicherheit & Arbeitsschutz, professionelles Arbeiten. Das Sanatorium Kettenbrücke arbeitet mit Ausbildungseinrichtungen zusammen und bietet Ausbildungs- und Praktikumsplätze in medizinischen und nicht-medizinischen Bereichen an. Im Sanatorium Kettenbrücke als privates Belegspital sind keine ärztlichen Ausbildungsstellen vorgesehen. Es sind ausschließlich Fachärzte als Belegärzte tätig. Hausärzte sind ausgebildete Allgemeinmediziner.

## **Arbeitszeiten / Work Life Balance**

Durch gezielten Personaleinsatz und Arbeitsorganisation soll die Zufriedenheit der Patienten, Mitarbeiter und Ärzte positiv beeinflusst werden. Umsetzung und Einhaltung arbeitsrechtlicher Bestimmungen, Kollektivvertrag und Betriebsvereinbarungen werden durch Dienstplanrichtlinien und regelmäßige Schulungen der Führungskräfte gewährleistet. Mitarbeiter können verschiedene Arbeitszeitmodelle in Anspruch nehmen: Vollzeitverhältnisse, Teilzeitarbeitsverhältnisse (Altersteilzeit, Geringfügigkeit, Elternteilzeit). Für Mitarbeiter mit speziellen familiären Bedürfnissen und beruflicher Weiterentwicklung haben wir das Arbeitszeitmodell „Schulferien“ entwickelt.

## **Ideenmanagement**

Das Sanatorium Kettenbrücke pflegt eine offene Führungskultur. Mitarbeiter und Ärzte sind in Arbeitsgruppen und Qualitätszirkeln vertreten und werden bei Projekten eingebunden. Die gemeinsame Erarbeitung von Verbesserungspotentialen ist Teil unserer Unternehmenskultur und Qualitätspolitik. Eine hohe Mitarbeiterbeteiligung ist in unserem Leitbild verankert, eine konstruktive Beteiligung wird seitens der Leitung des Hauses vorausgesetzt. Ansprechpersonen für Ideen, Wünsche und Beschwerden sind die direkten Vorgesetzten oder die Mitglieder der Qualitätssicherungskommission. Die Mitglieder des Betriebsrates sind ebenfalls Ansprechpersonen für Anliegen der Mitarbeiter. Für anonyme Wünsche und Beschwerden ist die Ideenbox vorgesehen.

*proCum Cert:*

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

Im Sanatorium Kettenbrücke gibt es besonders im Pflegebereich sehr vielfältige Möglichkeiten, sich selbst und individuelle Fähigkeiten einzubringen. Die Beschäftigung und Förderung von Mitarbeitern mit Handicap oder Einschränkungen ist uns ein besonders Anliegen. So werden Mitarbeiter ihren Fähigkeiten entsprechend eingesetzt. Mit dem Arbeitszeitmodell „Schulferien“ gibt es ein Angebot für Mitarbeiter mit Familie oder hoher Freizeitorientierung. Nach der Karenzzeit sind wir bestrebt, individuelle Arbeitszeitmodelle für Mitarbeiter mit Familie zu finden. Teilzeitbeschäftigungen sind in allen Abteilungen möglich.

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

Wir pflegen eine Fest- und Feierkultur um die Verbundenheit der Mitarbeiter mit dem Sanatorium Kettenbrücke zu fördern. Die Begleitung der Mitarbeiter an beruflich-biographischen Wegmarken ist Teil unserer Unternehmenskultur. Darüber hinaus erhalten die Mitarbeiter Geschenke und Aufmerksamkeiten bei Dienstjubiläum, einen Geburtstagskuchen, Geschenke bei privaten Ereignissen sowie Aufmerksamkeiten zu Festtagen wie z.B. Weihnachten, Ostern, Gedenktag Hl. Vinzenz von Paul. Zu Pensionierungen werden kleine Feiern im Haus organisiert.

## **Förderung einer durch christliche Werte geprägten sozialen und ethischen Kompetenz**

Die Wertegruppe Vinzentinische Kultur beschäftigt sich mit den gelebten Werten im Alltag. Aufgaben und Ziele der Wertegruppe: Leben, Beleben und Weiterentwicklung unserer Vinzentinischen Kultur, Austausch über Fragen der Vinzentinischen Kultur, Setzen von Initiativen zur Vergegenwärtigung der Vinzentinischen Kultur, Sensibilisierung des

Bewusstseins unserer Vinzentinischen Haltung. Die Informationsmappe „Begegnungszeit“ beinhaltet einen Festkalender und ausführliche Informationen zu liturgischen Festtagen.

### **Auswahl und Einarbeitung von Führungskräften**

Unser wertschätzender und kooperativer Führungsstil fördert die Motivation und Zusammenarbeit unserer Mitarbeiter und Ärzte. Bei der Auswahl von Führungskräften legen wir größten Wert auf die fachliche Qualifikation und persönlichen Kompetenzen, sowie der Identifikation mit dem Leitbild des Sanatoriums Kettenbrücke. Wir fördern unsere Führungskräfte durch ein Führungskräfteentwicklungsprogramm mit jährlichen Fortbildungen und individuellen Coachings. Unser Führungsverständnis basiert auf den Führungsgrundsätzen der Barmherzigen Schwestern.

### **Personalgewinnung mit dem Ziel, das christliche Profil der Einrichtung zu sichern und zu stärken**

Es gibt eine klare Kommunikation des Profils als christliches Krankenhaus. Gemäß dem Grundsatz der Barmherzigen Schwestern „Offen für Gott, offen für die Menschen“ sind im Sanatorium Kettenbrücke Mitarbeiter aller Konfessionen willkommen. Vakante Stellen werden in regionalen Medien und online veröffentlicht. Neben der fachlichen Qualifikation und persönlichen Kompetenz erwarten wir von unseren Mitarbeitern eine Identifikation mit dem Leitbild und den Werten des Sanatoriums Kettenbrücke. Die Generaloberin der Barmherzigen Schwestern führt beim Einführungstag für neue Mitarbeiter durch das Mutterhausareal und informiert die neuen Mitarbeiter über die Geschichte und die Werte der Kongregation der Barmherzigen Schwestern.



## 3 Sicherheit - Risikomanagement

KTQ:

### Methoden des klinischen Risikomanagements

Strukturiertes Risikomanagement gewährleistet größtmögliche Patientensicherheit und medizinische Qualität. Grundlagen für das Risikomanagement im Sanatorium Kettenbrücke sind die WHO-Standards zur Patientensicherheit, die Patientensicherheitsziele der Joint Commission und die Empfehlungen des Aktionsbündnisses Patientensicherheit. Wir haben bereits ein umfangreiches Maßnahmenpaket umgesetzt: Die Einführung der Patientenidentifikationsbänder und digitale Überprüfung im OP, der Einsatz der WHO-Checkliste sowie die Markierung der OP-Eingriffsstelle. Jährliche, interdisziplinäre Medical Team Trainings und Fortbildungen (z.B. Newborn Life Support) fördern die Zusammenarbeit zwischen den Berufsgruppen und unterstützen die Nutzung der Risikomanagement-Instrumente. In regelmäßigen Abständen erfolgt ein Risiko-Audit durch externe Experten.

### Eigen- und Fremdgefährdung

Die Sicherheit der Patienten wird u.a. unterstützt durch eine Risikoeinschätzung im Rahmen der Pflegeanamnese und Pflegeplanung (zu Sturz, Dekubitus, etc.) und die Einbeziehung der Angehörigen. Zur Sturzprophylaxe wird eine Reihe von Maßnahmen ergriffen, wie z.B. der Einsatz von Sturzmatten und Niederflurbetten. Ergänzend dazu gibt es eine Informationsbroschüre zur Sturzprophylaxe für Patienten und deren Angehörige. Zum Schutz der Mitarbeiter und Patienten verwenden wir ein digitales Alarmsystem.

### Medizinisches Notfallmanagement

Das Ziel des Konzepts Notfallmanagement ist es, optimale strukturelle, organisatorische und personelle Voraussetzungen für die Bewältigung von medizinischen Notfällen bei Patienten, Besuchern, Mitarbeitern und sonstigen im Haus befindlichen Personen sicherzustellen. Die Definition und Evaluierung der Prozesse erfolgt durch die Arbeitsgruppe Notfallmanagement. Der Zugang zur Notfallausrüstung und Notfallmedikation ist generell im gesamten Haus innerhalb kürzester Zeit gewährleistet. In jeder Abteilung bzw. in jedem organisatorischen Bereich im Haus befindet sich eine Notfallausrüstung, bestehend aus einem Notfallkoffer mit den entsprechenden Notfallmedikamenten sowie der dazu gehörigen Ausrüstung und einem halbautomatischen Defibrillator. Schulungen werden für alle Berufsgruppen angeboten. Ein Facharzt für Anästhesie und ein Allgemeinmediziner mit Notfallausbildung sind 24 Stunden im Dienst.

### Organisation der Hygiene

Ziel des Hygienemanagements ist, Infektionen systematisch zu erkennen, zu verhüten und zu bekämpfen. Die Umsetzung erforderlicher Hygienemaßnahmen wird entsprechend den gesetzlichen Vorgaben durch das Hygieneteam gewährleistet. Eine weitere Grundlage bilden der Hygiene-Ordner sowie Reinigungs- und Desinfektionspläne einzelner Bereiche. Die Chargendokumentation erfolgt in der Zentralsterilisation nach den Vorgaben des Medizinproduktegesetzes und der einschlägigen Normen und Empfehlungen der Fachgesellschaften. Die Aufbereitungseinheit für Medizinprodukte wurde von der Sektion Hygiene und medizinische Mikrobiologie validiert. Hygieneschulungen werden für alle Berufsgruppen regelmäßig angeboten.

## **Hygienerelevante Daten, Infektionsmanagement**

Die Messung unserer Hygienequalität erfolgt anhand wissenschaftlich gesicherter Kriterien. Zudem nehmen wir an übergeordneten Datenerhebungen teil. Dadurch erhält unsere Institution Transparenz und eine klare Positionsbestimmung unserer Infektionsraten im Vergleich mit anderen Krankenhäusern. Meldepflichtige Erkrankungen werden gemäß den Rechtsvorschriften an die zuständige Behörde gemeldet. Die Erfassung und Minimierung von Krankenhausinfektionen sowie die Planung und Einleitung von vorbeugenden hygienerelevanten Maßnahmen wird durch das Hygieneteam umgesetzt.

## **Arzneimittel**

Im Sanatorium Kettenbrücke pflegen die Mitarbeiter und Ärzte einen einheitlichen und sicheren Umgang mit Arzneimitteln. Ziel ist die optimale Versorgung unserer Patienten. Regelungen im Umgang mit Arzneimitteln sind in einer Arbeitsanweisung beschrieben. Generell erfolgt die Medikamentenversorgung über die Klinikapotheke der Tirol Kliniken. Der Ärztliche Direktor ist Mitglied der Arzneimittelkommission.

## **Labor- und Transfusionsmedizin**

Die Leistungen zu diesem Kriterium werden im Sanatorium Kettenbrücke nicht erbracht. Das Haus führt weder ein hausinternes Labor noch ein Blutdepot.

## **Medizinprodukte**

Grundlage für den Umgang mit Medizinprodukten sind das Medizinproduktegesetz und die Medizinproduktebetreiberverordnung. Die Regelungen für die Aufbereitung und Lagerung von Medizinprodukten sind im Hygiene-Ordner und in den Arbeitsanweisungen für die Instrumentenaufbereitung dokumentiert. In der Zentralsterilisation ist ein digitales Dokumentationssystem im Einsatz. Für jede Abteilung ist ein medizinproduktebeauftragter Mitarbeiter (Gerätebeauftragter) benannt. Die Gerätebeauftragten wurden vom TÜV entsprechend geschult.

## **Arbeitsschutz**

Die gesetzlichen Pflichten gem. §3 Arbeitsschutzgesetz werden durch den Arbeitssicherheitsausschuss wahrgenommen. Die Sicherstellung der arbeitsmedizinischen Anforderungen wird durch eine Arbeitsmedizinerin gewährleistet. Arbeitsplatzevaluierungen werden in regelmäßigen Abständen bzw. bei Änderung der Rahmenbedingungen durchgeführt. Betriebsanweisungen zum Umgang mit Gefahrstoffen und biologischen Arbeitsstoffen sind vorhanden. Ein Gefahrenstoffkataster wird geführt, und die dazu verfügbaren Sicherheitsdatenblätter sind im Intranet und zusätzlich vor Ort einsehbar.

## **Brandschutz**

Maßnahmen zum Brandschutz sind im Brandschutzkonzept dokumentiert. Eine interprofessionelle Brandschutzgruppe ist eingerichtet. Es finden regelmäßig Schulungen zum Brandschutz statt. Regelmäßige Überprüfungen der Brandmeldeanlage durch entsprechende Behörden werden eingehalten. Für das gesamte Gebäude ist eine Brandschutzordnung vorhanden, welche bei allen Flucht- und Rettungswegen ausgehängt ist. Es sind spezielle Richtlinien mit berufsgruppenrelevanten Melde- und Alarmierungswegen vorhanden.

## **Datenschutz**

Datenschutz und Datensicherheit gem. den gesetzlichen Vorgaben haben im Sanatorium Kettenbrücke oberste Priorität, insbesondere der Schutz personenbezogener Daten von Patienten, Mitarbeitern und Ärzten. Interne Regelungen zum Datenschutz sind im Datenschutzhandbuch definiert.

Elektronische Daten sind durch das IT-Sicherheitskonzept geschützt. Es finden regelmäßig Datenschutz-Audits und verpflichtende Schulungen für Mitarbeiter statt.

## **Umweltschutz**

Im Sanatorium Kettenbrücke ist praktizierter Umweltschutz von großer Bedeutung. Bei der Beschaffung von Arbeitsmitteln und Geräten wird, soweit möglich, auf deren Recyclingfähigkeit, Abfallvermeidung und einen geringen Schadstoffgehalt sowie –ausstoß geachtet. Ein Abfallwirtschaftskonzept sowie Richtlinien zur Abfallentsorgung für die einzelnen Bereiche liegen vor. Ein Abfallbeauftragter ist mit den Agenden des Umweltschutzes betraut und steht als Ansprechperson für Fragen und Beratung zur Verfügung. Ein Konzept für mögliche Energie- und Ressourceneinsparungen ist vorhanden. Wir fördern die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel durch unsere Mitarbeiter und Ärzte.

## **Katastrophenschutz**

Die Sicherheit der Patienten, Mitarbeiter und Ärzte hat im Sanatorium Kettenbrücke oberste Priorität. Ein entsprechender Katastrophenplan (Organisation für Großereignisse und Katastrophen, OGK) liegt schriftlich vor. Krisenorganisation und ein Krisenstab sind definiert. Die Leitung des Hauses ist rund um die Uhr unter einer Notfallnummer erreichbar. Das Krankenhaus verfügt über eine direkte Verbindung zur Feuerwehr und einem mobilen Hochwasserschutz. Eine entsprechende Aufnahmeverpflichtung für Notfallpatienten ist mit der Behörde abgestimmt.

## **Ausfall von Systemen**

Für nicht-medizinische Notfallsituationen, insbesondere zum Ausfall wichtiger technischer Einrichtungen, sind Ausfallkonzepte beschrieben, um die Sicherstellung des klinischen Betriebes zu gewährleisten. Zusätzlich liegen ein Konzept mit Szenarien bei Ausfall bzw. Störung kritischer klinischer Systeme sowie eine Prozessvereinbarung zur IT-Störung vor.

*proCum Cert:*

## **Besondere Aspekte eines umfassenden Risikomanagements**

Mitarbeiter und Ärzte erleben eine offene Lernkultur durch ein umfangreiches Fort- und Weiterbildungsangebot sowie eine konstruktive Fehlerkultur. Mitarbeiter aller Berufsgruppen werden entsprechend ihrer Qualifikation eingesetzt. Das Aufgabenprofil richtet sich nach den jeweiligen Berufsgruppengesetzen. Es finden regelmäßig interdisziplinäre Fallbesprechungen statt, daraus abgeleitete Maßnahmen werden hausintern kommuniziert.

## **Berücksichtigung des Datenschutzes**

Die Wahrung der Privat- und Intimsphäre unserer Patienten ist im Leitbild und unseren Hausregeln verankert. Zur Einhaltung von Vertraulichkeit und Wahrung der Privatsphäre bei Visiten und Gesprächen zwischen Arzt und Patient haben wir Gesprächszimmer eingerichtet.

An den Patienten- und Untersuchungszimmern sind „Bitte nicht stören“-Schilder angebracht, um die Privatsphäre der Patienten zu wahren.

## 4 Informations- und Kommunikationswesen

KTQ:

### **Netzwerkstruktur und Datensysteme**

Das IT-System im Sanatorium Kettenbrücke erfüllt eine wichtige Informationsfunktion für Mitarbeiter und Belegärzte im Behandlungsprozess. Die Krankenhausinformationssysteme gewährleisten einen Zugriff zu fallbezogenen klinischen und administrativen Daten für jeden Leistungserbringer, zu jedem Zeitpunkt der Behandlung. Eine elektronische Patientenakte ist teilweise vorhanden. Die Befundübermittlung an zuweisende Ärzte erfolgt über eine sichere Datenverbindung. Ein IT-Ausfallkonzept, sowie ein umfassendes Sicherheitskonzept gewährleisten die Sicherung von Daten und Geräten.

### **Klinische Dokumentation**

Ziel der Führung und Archivierung von Patientenakten ist eine lückenlose und zeitnahe Behandlungsdokumentation sowie die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen. Für die Führung und Dokumentation der Krankengeschichten liegen Leitlinien und Arbeitsanweisungen vor. Die Überprüfung der Krankenakte auf Vollständigkeit, Plausibilität und Richtigkeit gemäß Checklisten und rechtlichen Rahmenbedingungen obliegt den jeweiligen Berufsgruppen.

### **Verfügbarkeit und Archivierung**

Die Verfügbarkeit von Patientendaten während des Behandlungsfalles ist durch papierbasierte und elektronisch erfasste Behandlungsdokumentation gegeben. Berechtigungen für den Zugriff auf Patientenakten und elektronische Patientendaten werden abteilungs- bzw. berufsgruppenspezifisch vergeben. Nach Entlassung wird die Krankenakte im klinischen Archiv digital archiviert.

### **Information der Unternehmensleitung**

Die Informationskultur im Sanatorium Kettenbrücke basiert auf dem Leitbild des Hauses. Entsprechend dem offenen und kooperativen Führungsstil ist eine zeitnahe und persönliche Information und Kommunikation von und mit unseren Mitarbeitern und Ärzten ein wesentlicher Bestandteil in der täglichen Arbeit. Die interne Kommunikation basiert formal auf einer regelmäßigen Meetingstruktur und diversen Informationskanälen. Informelle Kommunikation wird gefördert. Geschäftsführung und Bereichsleitungen sind in diversen externen Gremien vertreten und mit anderen Gesundheitseinrichtungen vernetzt.

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

Die Rezeption des Sanatoriums Kettenbrücke im Haupteingangsbereich ist die zentrale Anlaufstelle und Informationszentrale in unserem Haus. Die Rezeption verfügt über die Telefon- und Postzentrale, das Team ist Ansprechpartner für Patienten, Besucher, Mitarbeiter und Ärzte. Die Wahrung der Privatsphäre bei der Patientenaufnahme wird durch die administrative Abwicklung im Aufnahmebüro gewährt.

## 5 Unternehmensführung

KTQ:

### **Philosophie/Leitbild**

Das Leitbild „Die Welt des Sanatoriums Kettenbrücke“ steht auf sechs Säulen: „Erstklassige Medizin“, „Engagiertes Expertentum“, „Authentische Empathie“, „Sanfter Abwicklungskomfort“, „Familiäre, private Atmosphäre“, „Vinzentinische Kultur“. Unsere christliche Grundhaltung und die Werte unserer Eigentümerin, der Kongregation der Barmherzigen Schwestern, sind in der Säule „Vinzentinische Kultur“ verankert. Alle Mitarbeiter und Ärzte erhalten mit Dienstbeginn eine persönliche Leitbild-Broschüre. Das Leitbild ist auf der Homepage und im Intranet veröffentlicht. Im Rahmen der regelmäßigen Führungskräfteworkshops wird die Umsetzung des Leitbildes im Alltag in den Abteilungen besprochen.

### **Führungskompetenz, vertrauensbildende Maßnahmen**

Im persönlichen und respektvollen Umgang untereinander erfahren Mitarbeiter und Ärzte ein Klima des gegenseitigen Vertrauens und Zusammenhalts. Optimale Arbeits- und Betreuungsbedingungen sowie moderne medizinische Ausstattung erleichtern unseren Ärzten und Mitarbeitern die tägliche Erbringung von Spitzen-Leistungen. Die Führungsgrundsätze sind im Leitbild des Hauses beschrieben. Die Gleichstellung von Mitarbeitern im Sinne des Gleichbehandlungsgesetzes basiert auf unserer christlichen Grundhaltung und dem Respekt vor den Menschenrechten. Der Betriebsrat wird zur Mitarbeit an wesentlichen Themen der Personalentwicklung eingeladen.

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

Unsere Kultur basiert auf einer christlichen Grundhaltung und den Vinzentinischen Werten „Verantwortung“, „Wahrhaftigkeit“, „Barmherzigkeit“ sowie „Hochachtung“ und „Herzlichkeit“. Im Leitbild ist die Vinzentinische Kultur als Wertewelt verankert und beschrieben. Die Wertegruppe Vinzentinische Kultur beschäftigt sich mit den gelebten Werten im Alltag. Wir respektieren die religiösen und kulturellen Bedürfnisse unserer Patienten und erfüllen individuelle Wünsche.

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

Mit dem Ziel der Transparenz werden Patienten, Ärzte und die Tiroler Bevölkerung umfassend über das Angebot und die Aktivitäten des Hauses informiert. Die zielgruppenorientierte Öffentlichkeitsarbeit bedient sich diverser Instrumente und Medien. In unserem „Sanatorium Kettenbrücke Journal“ informieren wir niedergelassene Ärzte, Patienten und die Bevölkerung über aktuelle Neuerungen und spezielle medizinische Themen. Ein Konzept zur Krisenkommunikation liegt vor.

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

Das Sanatorium Kettenbrücke der Barmherzigen Schwestern steht als regionaler Gesundheitsversorger für erstklassige medizinische Leistungen. Eine strukturierte Strategieentwicklung und -planung in Abstimmung mit dem Eigentümer erfolgt in regelmäßigen Abständen. Jährlich findet eine Strategieklausur von Geschäftsführung und Bereichsleitungen statt. Mitarbeiter und Ärzte sind in Arbeitsgruppen in die Strategieentwicklung eingebunden.

Die interne Kommunikation der strategischen Schwerpunktsetzungen erfolgt in verschiedenen Meetings mit Führungskräften und Belegärzten.

### **Wirtschaftliches Handeln, kaufmännisches Risikomanagement**

Wir pflegen einen verantwortungsbewussten und sorgsamem Umgang mit den uns anvertrauten Ressourcen. Auf Basis der Unternehmensstrategie erfolgen eine jährliche Jahres- und Zielplanung sowie eine regelmäßige Evaluierung im Management-Review.

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

Partnerschaften und Kooperationen werden im Sinne der strategischen Ausrichtung mit medizinischen Dienstleistern und Gesundheitseinrichtungen sowie Ausbildungsstätten und privaten bzw. öffentlichen Partnern eingegangen. Das Sanatorium Kettenbrücke bietet als regionaler Gesundheitsversorger in Tirol erstklassige medizinische Leistungen und nimmt die gesellschaftliche Verantwortung der medizinischen Versorgung der Tiroler Bevölkerung wahr. Mit Belegarztverträgen besteht eine Kooperation mit 150 niedergelassenen Tiroler Fachärzten.

### **Organisationsstruktur und Arbeitsweise der Führungsgremien**

Die Organisationsstruktur bietet die Basis für eine nachhaltige und strategische Unternehmensführung und gezielte Steuerung der Prozesse. Die Aufbauorganisation des Sanatoriums Kettenbrücke ist im Organigramm abgebildet und richtet sich nach dem Tiroler Krankenanstaltengesetz. Im internen Organigramm sind die verantwortlichen Leitungen namentlich genannt. Das Organigramm ist auf der Homepage und im Intranet veröffentlicht. Die Kompetenzen der Führungskräfte sind in Stellenbeschreibungen definiert.

### **Innovation und Wissensmanagement**

Die wichtigste Quelle für neues Wissen und Innovationen sind unsere Mitarbeiter und Ärzte, die an verschiedenen externen Fort- und Weiterbildungen teilnehmen und durch ihre unterschiedlichen Erfahrungen Neues in unser Haus tragen. Im Rahmen der Strategieentwicklung werden operative Maßnahmen zur Umsetzung von Innovationen abgeleitet. Mitarbeiter und Ärzte sind dabei eingebunden. Für die Entwicklung und Implementierung von bereichsübergreifenden Veränderungen wird eine Projektgruppe gegründet.

*proCum Cert:*

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

Unsere Werte sind im Leitbild in der Säule „Vinzentinische Kultur“ verankert. Die Basis für eine wertorientierte Unternehmenskultur wird beim Mitarbeiterführungstag geschaffen. Grundsätzlich wird im Miteinander eine offene Kultur im Respekt für andere Religionen erlebt. Dabei finden besondere Patientenbedürfnisse anderer Religionen Berücksichtigung. Die Fest- und Feiernkultur im Sanatorium Kettenbrücke wird im Projekt „Begegnungszeit“ definiert. Es wurde ein liturgischer Jahreskalender mit Festtagen und Detailinformationen zum Festtag und Ablaufplan erstellt. Mitarbeiter und Ärzte werden aktiv bei Festtagen und Gottesdiensten eingebunden (Fürbitten, Lesung). Seitens des Seelsorgeteams werden punktuell Angebote für Mitarbeiter geschaffen.

## **Nachhaltigkeit in der Unternehmensführung**

Die Vermeidung unnötigen Energieverbrauchs ist von großer Wichtigkeit und Teil der Unternehmensphilosophie. Bei der Auswahl von ausführenden Firmen, Lieferanten und auch der Produktauswahl wird soweit als möglich auf Regionalität gesetzt, dadurch reduzieren wir das Abfall- und Energieaufkommen im Sanatorium Kettenbrücke.

Das Sanatorium Kettenbrücke unterstützt die Organisation Ärzte ohne Grenzen sowie die Mission der Barmherzigen Schwestern in Tansania mit Spenden.



## 6 Qualitätsmanagement

KTQ:

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

Wir verfolgen die Philosophie des Total Quality Management (TQM), alle Unternehmensbereiche sind in die Qualitätsarbeit eingebunden. Ziel ist es, in allen Disziplinen des Hauses eine durchgängig hochwertige Patientenbetreuung zu leisten. Umfassende Qualitätsmanagementmaßnahmen gewährleisten größtmögliche Patientensicherheit und höchste Betreuungsqualität. Das Qualitätsmanagement im Sanatorium Kettenbrücke ist auf Ebene der Kollegialen Führung verankert. Gemäß Tiroler Krankenanstaltengesetz ist eine Qualitätssicherungskommission eingerichtet, diese tagt monatlich. Jede Abteilung hat einen qualitätsbeauftragten Mitarbeiter, die Qualitätsbeauftragten werden bei regelmäßigen Treffen in QM-Methoden geschult. Unser umfassendes Qualitätsmanagementsystem sorgt für reibungsfreie Schnittstellen und Abläufe.

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

Die patientenorientierte Gestaltung des Betreuungsprozesses ermöglicht es unseren Patienten, sich während ihres Aufenthaltes völlig auf ihre Genesung zu konzentrieren. Alle Abläufe sind klar geregelt und aufeinander abgestimmt. Das Prozessmanagement ist im Bereich Qualitätsmanagement verankert und wird integriert geführt. Führungskräfte und Qualitätsbeauftragte sind im Prozessmanagement eingebunden. Kernprozesse, Serviceprozesse und Managementprozesse sind in der Prozesslandkarte des Sanatoriums Kettenbrücke abgebildet. Diese ist im Intranet veröffentlicht. Im Rahmen von laufenden Workshops und Qualitätszirkeln werden Verbesserungsmaßnahmen an den Schnittstellen auf Initiative der Mitarbeiter und Ärzte umgesetzt.

### **Patientenbefragung**

Wir betrachten die Zufriedenheit unserer Patienten als wesentlichen Maßstab für die Betreuungsqualität. Eine kontinuierliche Patientenbefragung wird seit 2006 als Instrument zur Zufriedenheitsmessung angewendet. Die Befragung erfolgt anonym mittels standardisiertem Fragebogen. Die qualitative Auswertung erfolgt einmal monatlich im Bericht „Lob-Beschwerden-Ideen“, dieser ergeht an die Geschäftsführung, Bereichsleitungen und alle Führungskräfte. Die quantitative Auswertung der Patientenbefragung erfolgt jährlich, die Ergebnisse werden im Intranet für alle Mitarbeiter und Ärzte zur Verfügung gestellt.

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

Ziel ist, durch die Ergebnisse der Befragungen von Zuweisern, Lieferanten und externen Einrichtungen Verbesserungsvorschläge zu erarbeiten, die letztendlich zur größeren Zufriedenheit der Patienten und deren Angehörigen beitragen und die Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern, Ärzten und Partnern fördern.

### **Mitarbeiterbefragung**

Ziel der Mitarbeiter- und Ärztebefragung ist, Verbesserungsvorschläge für eine steigende Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter und Belegärzte zu erheben und diese anschließend kontinuierlich umzusetzen. Eine Mitarbeiterbefragung wird alle drei Jahre durchgeführt. Die Planung und Durchführung erfolgt in Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat.

Alle Mitarbeiter werden über die Ergebnisse informiert, diese werden auch im Intranet veröffentlicht. Auf Basis der Ergebnisse der letzten Mitarbeiterbefragung wurde ein neues Fort- und Weiterbildungskonzept entwickelt. Eine Befragung der Belegärzte findet ebenfalls alle drei Jahre nach der gleichen Methodik statt. Die Ergebnisse werden in einer Belegärztesitzung besprochen, um gezielte Maßnahmen abzuleiten.

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

Unser Ziel ist es, Wünsche und Beschwerden im persönlichen Kontakt mit den Patienten zu erfassen und ehestmöglich eine Verbesserung zu erzielen. Die Mitarbeiter auf der Station kümmern sich um die Anliegen der Patienten und leiten diese an die Beschwerdestelle weiter. Beschwerdestelle für Patienten, Angehörige und externe Partner ist das Sekretariat Geschäftsführung. Die Wünsche und Rückmeldungen unserer Mitarbeiter werden in der täglichen Kommunikation und Zusammenarbeit mit der direkten Leitung oder Bereichsleitung wahrgenommen. Wir pflegen eine enge Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat.

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

Qualitätsrelevante Daten werden in definierten Zeitintervallen erhoben und in Reports eingearbeitet. Ziel ist, das Qualitätsmanagement auf Basis der erhobenen Zahlen gezielt weiterzuentwickeln und die Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen zu evaluieren. Die Ergebnisse von internen und externen Audits werden im Anschluss mit den Führungskräften und Mitarbeitern besprochen, um zielgerichtete Maßnahmen abzuleiten und umzusetzen.

## 7 Seelsorge im kirchlichen Krankenhaus

*proCum Cert:*

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

Neben allen anderen Berufsgruppen – Ärzten, Pflegepersonen und Physiotherapeuten – sind die Mitarbeiter der Krankenhauseelsorge Teil des therapeutischen Teams mit einem gemeinsamen Blick auf die Patienten, um so einen eigenständigen Beitrag für Gesundheit und Heilung zu leisten. Krankenhauseelsorge steht dafür, dass die psychisch-seelische Verfassung und die persönliche Spiritualität der Patienten angesprochen und in den Gesundheits- und Heilungsprozess einbezogen werden.

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

Der Seelsorge für die Kranken kommt für die Erfüllung ihres Auftrages ein eigener Platz zu. Es ist der Leitung des Hauses ein Anliegen, personelle Ressourcen für eine professionelle Seelsorge zur Verfügung zu stellen, um der psychisch-seelischen Verfassung und den spirituellen Bedürfnissen der Patienten Rechnung tragen zu können. Dadurch erfüllt sich in besonderer Weise auch der christliche Auftrag. Die Strukturen der Krankenhaus-Seelsorge und die zentralen Aufgaben im Alltag sind im Krankenhaus-Seelsorgekonzept Sanatorium Kettenbrücke definiert. Dieses entspricht den Leitlinien der Krankenhauseelsorge.

### **Angebote der Seelsorge**

Die primäre Zielgruppe der Krankenhauseelsorge sind die Patienten und deren Angehörige. Ihnen gegenüber leistet die Seelsorge einen wichtigen Beitrag für das ganzheitliche Heil-Werden und Heil-Sein. Es werden regelmäßig Gottesdienste in der Hauskapelle gefeiert, welche im wöchentlichen Blatt "Gottesdienste" angekündigt und an den Pinnwänden veröffentlicht werden. Die Verantwortung obliegt der Leitung Seelsorge.

Auch über andere Gottesdienste (wie z.B. Maiandachten und Rosenkranzgebet) und spirituelle Feierlichkeiten wird frühzeitig informiert.

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

Durch einzelne und persönliche Kontakte wird Kirche im Krankenhaus sichtbar gemacht. Der Beitrag der Krankenhauseelsorge ist Teil der Erfüllung des Ordensauftrages, sie tut diesen Dienst aber auch als unmittelbaren Auftrag der Kirche bzw. der Diözese Innsbruck. Sie arbeitet mit Vertretern anderer Konfessionen zusammen. Im Bedarfsfall wird die Vermittlung von Mitarbeitern des Seelsorgeteams veranlasst.

## 8 Verantwortung gegenüber der Gesellschaft

*proCum Cert:*

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

Im Sanatorium Kettenbrücke gibt es besonders im Pflegebereich sehr vielfältige Möglichkeiten, sich selbst und individuelle Fähigkeiten einzubringen. Das Sanatorium Kettenbrücke arbeitet mit Ausbildungseinrichtungen zusammen und bietet Ausbildungs- und Praktikumsplätze in vielen Bereichen an. Praktikanten werden von ausgebildeten Mentoren begleitet. Für Schüler gibt es die Möglichkeit, eine Berufsorientierungswoche im Sanatorium Kettenbrücke zu absolvieren.

### **Förderung ehrenamtlichen, bürgerschaftlichen und ideellen Engagements**

Das Sanatorium Kettenbrücke unterstützt den „Freundeskreis der Herberge für Menschen auf der Flucht“ der Barmherzigen Schwestern mit Geld- und Sachspenden und durch Aktionen wie z.B. Kleidersammlung unserer Mitarbeiter und Ärzte. Wir unterstützen ehrenamtliche Tätigkeiten unserer Mitarbeiter im Sinne der Dienst- und Urlaubsplanung.

## 9 Trägerverantwortung

*proCum Cert:*

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

Laufende Organisationsentwicklung und Weiterentwicklung des Angebots mit besonderem Augenmerk auf Vinzentinische Werte und Nachhaltigkeit sind Basis für langfristige Sicherung des Unternehmenserfolges. Eine strukturierte Strategieentwicklung und –planung erfolgt im Sanatorium Kettenbrücke in regelmäßigen Abständen. Jährlich findet eine Strategieklausur von Geschäftsführung und Bereichsleitungen statt.

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

Unsere Kultur basiert auf einer christlichen Grundhaltung und den Vinzentinischen Werten „Verantwortung“, „Wahrhaftigkeit“, „Barmherzigkeit“ sowie „Hochachtung“ und „Herzlichkeit“. Unsere Werte werden in allen Begegnungen spürbar, sie verbinden, geben Orientierung und sind Ausdruck gemeinsamer Überzeugungen. Die Kongregation der Barmherzigen Schwestern bringt sich regelmäßig in strategische Fragen des Sanatorium Kettenbrücke ein.

### **Personalverantwortung des Trägers für die obersten Führungspositionen**

Die umfassende Managementfunktion in der Leitung des Sanatoriums Kettenbrücke setzt eine entsprechende Führungskompetenz sowie Kommunikations- und Kooperationsfähigkeit voraus. Gemeinsam mit der Geschäftsführung und den Bereichsleitungen liegt ein besonderer Schwerpunkt in der Strategie- und Organisationsentwicklung des Hauses. Die Neubesetzung von Bereichsleitungspositionen erfolgt in Abstimmung zwischen Geschäftsführung und Eigentümer. Geschäftsführung und Bereichsleitungen stehen in regelmäßigem Kontakt mit der Provinzleitung.

### **Wahrnehmung der Aufsichtsverantwortung**

Die Aufsichtsverantwortung durch den Eigentümer wird durch den Aufsichtsrat der Sanatorium Kettenbrücke GmbH wahrgenommen. Die Provinzoberin ist im Aufsichtsrat vertreten. Ziel ist, neben der Kontrollfunktion auch die Werte der Barmherzigen Schwestern sicherzustellen. Aufsichtsratssitzungen werden regelmäßig abgehalten.