



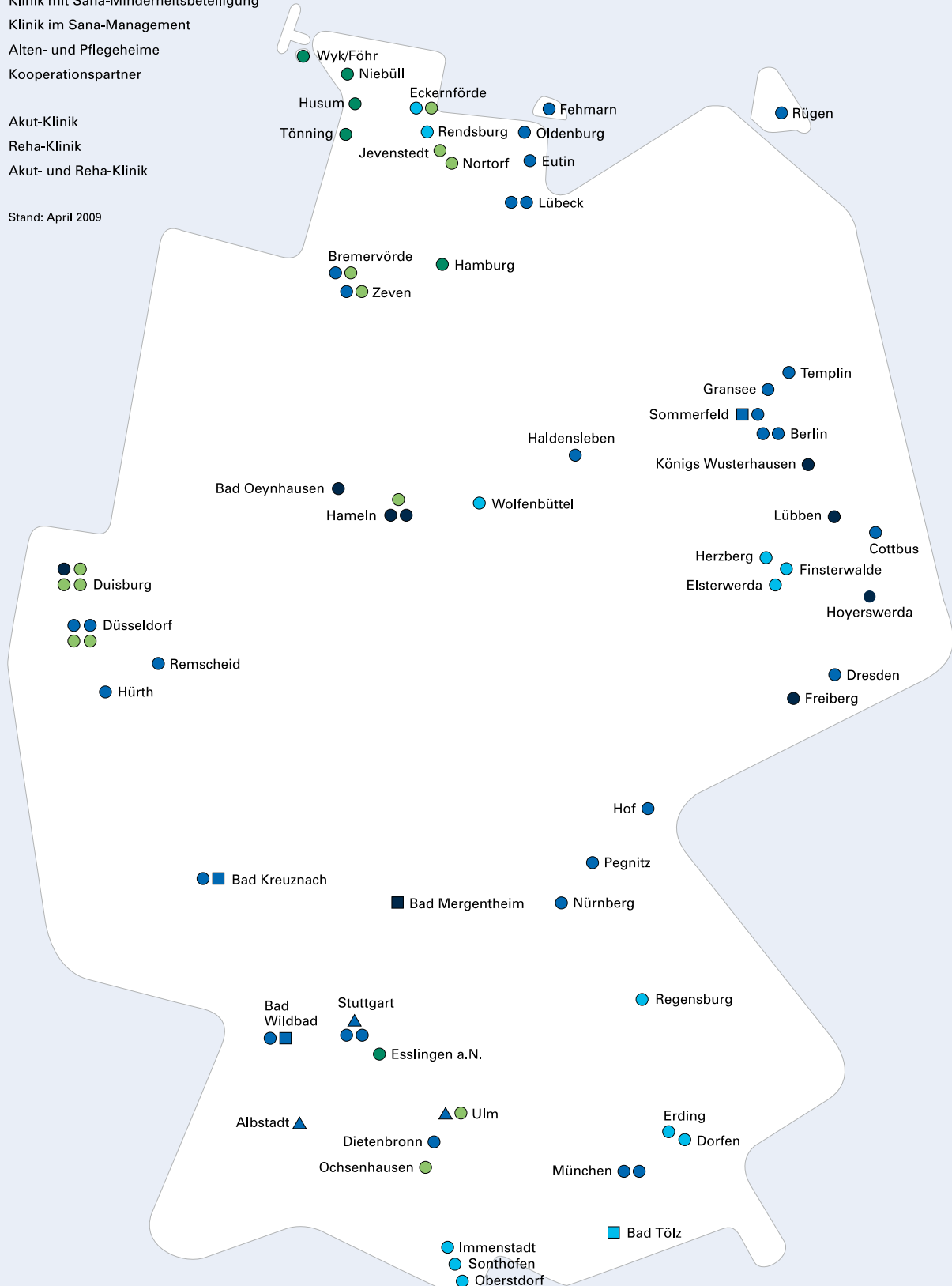
Sana Kliniken Ostholstein GmbH
Inselklinik Fehmarn

Qualitätsbericht 2008

Sana Einrichtungen in Deutschland

- ■ ▲ Klinik in Sana-Trägerschaft
- ■ ▲ Klinik mit Sana-Minderheitsbeteiligung
- ■ ▲ Klinik im Sana-Management
- Alten- und Pflegeheime
- Kooperationspartner
- Akut-Klinik
- Reha-Klinik
- △ Akut- und Reha-Klinik

Stand: April 2009



Qualitätsbericht 2008

Sana Kliniken Ostholstein GmbH
Inselklinik Fehmarn

INHALTSVERZEICHNIS



4	INHALTSVERZEICHNIS
6	MISSION UND VISION Leitbild der Sana Kliniken
8	SANA ETHIK-STATUT Die Menschenwürde und Autonomie jedes einzelnen Patienten haben Vorrang vor allem Anderen
10	GRUSSWORT DES VORSTANDS DER SANA KLINIKEN AG Engagiert für vorbildliche Kliniken
12	EDITORIAL DER KLINIK Qualität im Dialog mit Patienten und niedergelassenen Ärzten
15	DIE SANA KLINIKEN OSTHOLSTEIN IM PORTRÄT Medizinische Spitzenversorgung und Kooperation im östlichen Schleswig- Holstein
18	AKTUELLES AUS DEN SANA KLINIKEN OSTHOLSTEIN Weiterentwicklung im Sinne von Patienten und Partnern
20	QUALITÄTSMANAGEMENT Qualität mit Auszeichnung: Unsere Klinik ist KTQ-zertifiziert
22	KUNDENZUFRIEDENHEIT: EINWEISER Gute Noten von niedergelassenen Ärzten
24	KUNDENZUFRIEDENHEIT: PATIENTEN So beurteilen Patienten unsere Klinik

Strukturierter Qualitätsbericht nach § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V

28	RISIKOMANAGEMENT Patientensicherheit vorausschauend planen
31	TEIL A Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses
38	TEIL B Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten/ Fachabteilungen
39	B-1 Abteilung für Innere Medizin
46	B-2 Abteilung für Chirurgie
54	B-3 Abteilung für Anästhesie
58	TEIL C Qualitätssicherung
61	TEIL D Qualitätsmanagement

MISSION UND VISION

Leitbild der Sana Kliniken

Unsere Mission Wir als Sana haben unsere Krankenhäuser in einem Verbund vereint. So können wir erfolgreicher unsere Häuser führen und besser die Ansprüche unserer Patienten und Kunden erfüllen. Das ist unsere Überzeugung. Wir sind ein Tochterunternehmen der führenden deutschen privaten Krankenversicherer und unterstützen deren sozial- und gesundheitspolitischen Ziele. Wir wollen für andere ein Vorbild sein und zeigen, dass medizinische und pflegerische Höchstleistungen mit wirtschaftlicher Betriebsführung vereinbar sind. Unseren Erfolg bauen wir langfristig auf mit den eigenen Krankenhäusern, unseren Dienstleistungstöchtern und mit Managementverträgen.

Unsere Vision Unser Kerngeschäft ist der Betrieb von Akutkrankenhäusern. Hier beanspruchen wir die Führungsrolle. Unsere Aktivitäten, Prozesse und Strukturen sind darauf ausgerichtet, unsere Leistungen fortlaufend zu verbessern. Unser Qualitätsanspruch orientiert sich nur an den Besten sowie an der Zufriedenheit unserer Patienten, Kunden und Mitarbeiter. Wir erwarten von jedem einzelnen – insbesondere von unseren Führungskräften – die Umsetzung unserer Unternehmenswerte. Wir sagen, was wir tun, und wir tun, was wir sagen. Bei uns geht Qualität vor Unternehmensgröße, auch wenn wir weiterhin wachsen wollen. Für diese Ziele arbeiten Medizin, Pflege und Management Hand in Hand.

Unternehmenswert Respekt Wir begegnen allen Menschen mit Respekt, Wertschätzung und Freundlichkeit, ganz gleich, ob sie unsere Patienten, Kunden, Mitarbeiter oder Partner sind.

Unternehmenswert Fortschritt Unsere wichtigsten Dienstleistungen sind Diagnostik, Therapie, Pflege und Krankenhausmanagement. Wir tun alles, um sie zum Wohle unserer Patienten jederzeit auf dem neuesten Stand von Wissenschaft und Technik wirtschaftlich erbringen zu können. Dafür müssen wir uns stetig weiter entwickeln und unsere Prozesse in allen Bereichen optimieren.

Unternehmenswert Motivation Wir wissen, dass nur motivierte Mitarbeiter exzellente Leistungen erbringen können. Deshalb fördern wir die Weiterbildung und übertragen jedem Mitarbeiter möglichst viel Verantwortung und Entscheidungskompetenz. Unsere Führungskräfte werden als Repräsentanten des ganzen Unternehmens wahrgenommen und sind sich dessen bewusst.

Unternehmenswert Wissenstransfer Unser Verbund fördert einen vertrauensvollen Austausch von Wissen und Erfahrungen. Gegenseitige Beratung und Information machen unseren Erfolg wiederholbar und helfen, Fehler zu vermeiden. Offene Kommunikation ermöglicht uns einen transparenten Wissenstransfer.

Unternehmenswert Ergebnisorientierung Wir setzen uns Ziele und messen deren Ergebnisse. Diese vergleichen wir mit denen von Partnern innerhalb und außerhalb des Verbundes. Somit lernen wir fortlaufend und nutzen die Erkenntnisse für Verbesserungen. Unsere Kooperationen führen zu Synergieeffekten, besonders im Verbund.

Unternehmenswert Wirtschaftlichkeit Nur wirtschaftlich geführte Krankenhäuser, Pflege- und Reha-Einrichtungen sowie Dienstleistungstöchter können eine qualifizierte Patientenversorgung bieten. Jede unserer Einrichtungen hat daran einen positiven Anteil und trägt so auch zu einer angemessenen Rendite des Gesellschafterkapitals bei.

Unternehmenswert Kommunikation Wir betreiben eine offene und systematische Informationspolitik. Dadurch lassen wir unser Umfeld und unsere Mitarbeiter am Erfolg des ganzen Unternehmens teilhaben.

Unternehmenswert Ressourcen Unsere Arbeit erfordert sehr viel Material und Energie. Durch rationales Handeln vermeiden wir Verschwendung und unnötigen Verbrauch an Ressourcen. Dies kommt auch unserer Umwelt zugute. Wo immer möglich, erarbeiten und aktualisieren wir dafür sinnvolle Standards und wenden diese an.

SANA ETHIK-STATUT

Die Menschenwürde und Autonomie jedes einzelnen Patienten haben Vorrang vor allem Anderen

Wir tun alles, um einem Patienten die Wahrnehmung seiner Eigenverantwortlichkeit und Souveränität zu ermöglichen. Dafür informieren wir ihn ausführlich und verständlich und respektieren seinen Willen und seine Entscheidungen. Es ist uns wichtig, gegenseitiges Vertrauen aufzubauen und aktiv zu fördern. Unser Handeln soll stets dem Wohl des Patienten dienen und ihm nicht schaden. Dabei haben auch wir das Recht bzw. die rechtliche oder ethische Pflicht, nicht jede vom Patienten gewünschte Leistung auszuführen. Wir betrachten unsere Patienten eingebettet in ihre sozialen Zusammenhänge. Soweit es dem Patienten ein Anliegen ist, beziehen wir seine Familie oder andere ihm nahestehende Menschen ein. Für den Fall, dass ein Patient selbst seine Entscheidung nicht treffen und formulieren kann, beachten wir seine zuvor getroffenen Verfügungen, z.B. in Form einer Patientenverfügung oder schriftliche oder mündliche Erklärungen. Auch das Wissen der Familie oder anderer nahe stehender Menschen ist dabei zu Rate zu ziehen. In Fällen, in denen der mutmaßliche Wille des Patienten nicht in Erfahrung gebracht werden kann, entscheiden wir uns für die Bewahrung des Lebens.

Wir sorgen für eine gerechte Behandlung aller unserer Patienten

In unseren Überlegungen und Entscheidungen bemühen wir uns um Gerechtigkeit und machen unsere Argumente im therapeutischen Team nachvollziehbar und transparent. Dabei ist uns bewusst, dass vollkommene Verteilungsgerechtigkeit nicht immer erreicht werden kann. Wir setzen uns aktiv für eine gerechte Behandlung aller unserer Patienten, unabhängig von Rasse, ethnischer Herkunft, Geschlecht, Alter und sexueller Identität ein. Wir respektieren die kulturellen, religiösen und weltanschaulichen Denkweisen unserer Patienten und beachten sie, soweit sie mit unseren ethischen und rechtlichen Grundsätzen vereinbar sind. Neues Leben begrüßen wir freudig und achtsam. Wir unterstützen die Eltern bei ihren ersten Schritten in der neuen Rolle. In enger Absprache mit den Eltern treffen wir Entscheidungen über das Therapiemaß bei Kindern, die krank, behindert oder wesentlich zu früh geboren werden. Wird ein Kind tot geboren oder verstirbt in unserer Einrichtung, geben wir der Trauer der Eltern Raum und unterstützen sie bei der Bewältigung des Verlustes.

Die aufmerksame, individuelle Begleitung unserer Patienten verstehen wir als unsere Aufgabe

In schwierigen Situationen lassen wir unsere Patienten und die ihnen nahestehenden Menschen nicht allein. Persönliche Nähe ist dabei ein wichtiges Element. Emotionale Probleme unserer Patienten nehmen wir wahr und reagieren darauf sorgsam. Der Ausnahmesituation unserer Patienten sind wir uns bewusst. Auf die Wahrung ihrer Persönlichkeitssphäre achten wir. Um den Krankheitsverlauf positiv zu beeinflussen informieren wir unsere Patienten fortlaufend und erklären ihnen die geplanten Maßnahmen, deren Ergebnis und ihren Zustand. Zu den Auswirkungen auf ihre künftigen Lebensumstände beraten wir sie individuell.

Wahrheit hat im Umgang mit dem Patienten Vorrang

Wir bemühen uns intensiv darum zu erkennen, in welchem Ausmaß der Patient sich aktuell mit seiner Situation auseinandersetzen möchte. Dabei beachten wir den Zustand des Patienten und sein Recht auf Nichtwissen.

Schmerzbehandlung ist ein wichtiger Beitrag zum Erhalt von Würde und Selbstbestimmung

Unter Berücksichtigung des individuellen Schmerzempfindens des Patienten versuchen wir, unnötige und ungewollte Schmerzen zu lindern. Aktiv unterstützen wir unsere Patienten im Umgang mit ihren Schmerzen. Unsere Therapie beruht auf einer Balance zwischen seinen Wünschen und unserem Wissen. Auch andere unangenehme Begleitscheinungen von Erkrankungen und Behandlungen wie Übelkeit und Luftnot versuchen wir zu vermeiden. Dies ist ein wichtiger Beitrag zur Aufrechterhaltung ihrer Würde, zur Stärkung ihres durch Krankheit oft ohnehin eingeschränkten Selbstwertgefühls und ihrer Autonomie.

Eine sorgfältige Festlegung der Therapieziele gewinnt am möglichen Ende des Lebens eine besondere Bedeutung

Der Übergang zwischen komplizierten Krankheitsverläufen und beginnender Sterbesituation stellt sich oft unklar dar. Den daraus resultierenden Konflikten stellen wir uns aktiv. Die Unabsehbarkeit der Krankheitsverläufe verlangt eine fortlaufende Überprüfung einmal getroffener Entscheidungen im Rahmen festgelegter Strukturen. Ergebnis des jeweiligen Diskussionsprozesses ist eine klare, dokumentierte Entscheidung, die in einem angemessenen Rahmen getroffen wird. In diese Entscheidung fließen die Empfindungen, Erfahrungen und das Wissen des therapeutischen Teams und bei Bedarf ethisch besonders geschulter weiterer Mitarbeiter ein. Dabei bemühen wir uns um einen Konsens aller Beteiligten.

Sterbebegleitung ist ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit

Sterbenden Patienten und ihnen nahe stehenden Menschen gestalten wir eine würdevolle, auf ihre individuellen Bedürfnisse abgestimmte Situation. Dabei respektieren wir Wünsche, die sich aus Lebensumständen, Konfession, Spiritualität, kulturellen Gewohnheiten und dem Wunsch nach menschlicher Nähe und Distanz ergeben.

Mit dem Körper des verstorbenen Patienten gehen wir jederzeit sorgsam um

Entsprechend den Regeln der verschiedenen Kulturkreise ermöglichen wir einen würdevollen Abschied von verstorbenen Patienten. Dazu gehört das zeitnahe Führen eines Abschlussgesprächs mit den Angehörigen und nahen Menschen. Mit dem Körper des verstorbenen Patienten gehen wir jederzeit sorgsam um. In Abwägung zwischen dem fachlichen Interesse an einer Bestätigung der Diagnose und Therapiewirksamkeit und dem Wunsch nach einem unversehrten Leichnam empfehlen wir – wo angemessen – den Angehörigen die Einwilligung in eine Obduktion. Organspende befürworten wir. Bei der individuellen Entscheidung zur Organentnahme beachten und respektieren wir den explizit geäußerten oder mutmaßlichen Willen des Patienten oder seiner Familie bzw. ihm nahestehender Menschen.

GRUSSWORT DES VORSTANDS DER SANA KLINIKEN AG

Engagiert für vorbildliche Kliniken



Dr. Michael Philippi

Die moderne Medizin hat in den letzten Jahren enorme Fortschritte gemacht. Bei vielen Erkrankungen können heute mit schonenden Verfahren hervorragende Heilungserfolge erzielt werden. Oft können Patienten deutlich früher wieder aus der Klinik nach Hause. Und es gelingt immer besser, durch medizinische Behandlungen die Lebensqualität zu erhalten - auch bei Menschen in immer höherem Alter.

Insgesamt besitzt die Gesundheitsversorgung in Deutschland also ein sehr hohes Qualitätsniveau. Dennoch lohnt es sich, die Frage nach der Qualität immer wieder zu stellen. Denn nur durch eine konsequente Qualitätspolitik, die sich um kontinuierliche Verbesserungen bemüht, können wir diesen Status erhalten. Die Sana Kliniken sind dabei eine der treibenden Kräfte. Durch die Orientierung an ehrgeizigen Qualitätszielen setzen wir Maßstäbe, die als Ansporn im Wettbewerb der Kliniken auch Wirkung auf andere zeigen.

So haben sich unsere Kliniken im Jahr 2008 erfolgreich der KTQ-Zertifizierung unterzogen. Damit ist die Qualität unserer Leistungen durch neutrale Prüfer unter die Lupe genommen und bestätigt worden. Wie zufrieden unsere Hauptansprechpartner, also Patienten und einweisende Ärzte, mit unserer Arbeit sind, ermitteln wir außerdem regelmäßig durch schriftliche Befragungen. Auch deren Ergebnisse bestätigen uns in unserem Qualitäts-Kurs. Und als ein Unternehmen, das die Privaten Krankenversicherungen als Eigner hat, engagieren wir uns in besonderer Weise für eine vorbildhafte Servicekultur und einen hohen Komfortstandard in unseren Kliniken. All dies zusammen macht die besondere Qualität aus, für die Sana heute steht.

Mit dem Qualitätsbericht 2008, der Ihnen hier vorliegt, möchten wir sowohl für Experten als auch für Laien transparent machen, wie Qualität in unseren Kliniken realisiert wird. Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre.



Dr. Michael Philippi
Vorstandsvorsitzender

EDITORIAL DER KLINIK

Qualität im Dialog mit Patienten und niedergelassenen Ärzten



Dr. Stephan Puke
Geschäftsführer der Sana
Kliniken Ostholstein



Lothar Brandt
Geschäftsführer der Sana
Kliniken Ostholstein



Dr. med. Uwe Schewe
MBA Ärztlicher Direktor
der Inselklinik Fehmarn



Jutta Bestgen
Unternehmensleitung
Pflege & Service der Sana
Kliniken Ostholstein

Liebe Leserin, lieber Leser,

bereits zum dritten Mal stellt unsere Klinik den vom Gesetzgeber vorgesehenen umfassenden Qualitätsbericht vor. So finden Sie auf den folgenden Seiten zahlreiche Informationen, die Ihnen helfen sollen, das richtige Krankenhaus für Ihre individuellen Bedürfnisse auszuwählen. In der Vergangenheit ist viel über die Sinnhaftigkeit dieser stark formalisierten und auf Fachinformationen fokussierten Berichte diskutiert worden. Daher gehen wir mit unserem Informationsangebot deutlich über den geforderten Rahmen hinaus, um auch dem Laien ein verständliches Bild von der Arbeit unserer Klinik zu zeichnen. Durch ein übersichtliches Kurzprofil und redaktionelle Beiträge, die wir dem Zahlenteil voranstellen, können Sie sich leicht über die wichtigsten Kennzahlen und besondere qualitätsrelevante Maßnahmen unserer Klinik informieren.

Von unabhängiger Stelle wurde unserer Klinik ein hohes Qualitätsniveau bescheinigt. Im Jahr 2008 hat die Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen, KTQ, unser Qualitätsmanagement erfolgreich einer Prüfung unterzogen. Wir sind stolz auf das KTQ-Zertifikat, für das sich alle Mitarbeiter in unserem Haus mit großem Engagement eingesetzt haben.

Große Anstrengungen wurden in den letzten Jahren vor allem unternommen, um die Qualität der Patientenversorgung weiter zu verbessern. Unseren Patienten kommt dies zugute zum Beispiel durch die Einführung modernster, auf wissenschaftlicher Grundlage basierender und erprobter Behandlungsverfahren, der so genannten „evidenzbasierten Medizin“. Ziel der Sana Kliniken Ostholstein ist die stetige Weiterentwicklung der medizinischen Versorgungsstrukturen, um dies anbieten zu können.

Qualität ist letztlich, was den Patienten nützt. Daher freuen wir uns über Rückmeldungen, die wir von Patienten und einweisenden Ärzten erhalten – sei es als Unterstützung für neue Leistungsangebote, aber auch als Kritik, wenn unsere Bemühung um Qualität aus externer Sicht Defizite aufweist. In diesem Sinne möchten wir diesen Bericht auch als Einladung verstehen zum Dialog, um gemeinsam mit Patienten, Angehörigen und niedergelassenen Ärzten das Qualitätsprofil unserer Klinik weiter zu verbessern.



DIE SANA KLINIKEN OSTHOLSTEIN IM PORTRÄT

Medizinische Spitzenversorgung und Kooperation im östlichen Schleswig-Holstein

Die grundsätzliche medizinische Ausrichtung der Sana Kliniken Ostholstein ist für alle drei Kliniken in Eutin, Oldenburg und Burg auf Fehmarn im Medizinischen Zielkonzept 2004 festgehalten. Dieses bildet die Basis für die Zukunft: ständig arbeiten die Mitarbeiter der drei Kliniken daran, diese Konzeption im Sinne der Patienten weiter zu entwickeln. Dies war 2008 auch aufgrund der notwendigen Veränderungen der Klinik Fehmarn ein Schwerpunkt der gemeinsamen Aktivitäten mit unseren Partnern.

Schwerpunktversorgung in Eutin

Die Sana Klinik Eutin ist mit ihren 225 Betten die einzige Klinik der Schwerpunktversorgung im Kreis Ostholstein. Sie ist Akademisches Lehrkrankenhaus für die Medizinische Fakultät der Universität zu Lübeck. Als einziges Krankenhaus in Ostholstein ist Eutin von den Berufsgenossenschaften zur Versorgung Schwerverletzter zugelassen. Die Klinik ist seit 2002 in einem attraktiven Neubau untergebracht und verfügt über eine hochmoderne Ausstattung. Die Patientenzahlen der Klinik Eutin sind im Jahr 2008 mit 10.995 stationären Patienten erneut um 6% deutlich gestiegen. Auch die Ambulanzen wurden deutlich häufiger, nämlich von 16.440 Patienten (+10%) aufgesucht.

Schwerpunktabteilungen sind

- das Zentrum für Innere- und Intensivmedizin (Schwerpunkte Gastroenterologie, Kardiologie, Umweltmedizin, Schlaganfalleinheit, Dialyse)
- das Zentrum für Chirurgie mit den Fachabteilungen:
 - Allgemein-, Kinder- und Viszeralchirurgie
 - Unfall- und orthopädische Chirurgie
 - Gefäßchirurgie
- das Zentrum für Gynäkologie und Geburtshilfe
- das Zentrum für Neugeborene, Kinder- und Jugendmedizin
- das Regionale Zentrum für Anästhesie, Schmerztherapie, Rettungs- und Intensivmedizin.

Herz-Kreislauf-erkrankungen werden vermutlich auch in Zukunft weiter an Bedeutung gewinnen. Um die Menschen in Ostholstein auch weiterhin qualitativ hochwertig versorgen zu können, konnte in 2008 ein Chefarzt für Kardiologie gewonnen werden. Darüber hinaus wurde die Kooperation mit kardiologischen Ärzten im Kreis Ostholstein deutlich intensiviert.

In der Onkologischen Tagesklinik erhalten Patienten mit Krebsleiden in angenehmer Atmosphäre Chemotherapien. Die Schlaganfalleinheit versorgt pro Jahr ca. 240 Patienten mit Schlaganfällen. Die Dialysestation führt pro Jahr 2.500 Blutwäschen bei Patienten mit Nierenversagen durch. Die HNO-Abteilung wird durch einen niedergelassenen Arzt betreut. Das Zentrum für Neugeborene hat seinen Schwerpunkt für Frühgeborene weiter ausgebaut.

SANA KLINIKEN OSTHOLSTEIN GMBH

Die Schmerz-Sprechstunde steht Patienten mit chronischen Schmerzen offen. Die Sana Klinik Eutin beherbergt die Notfall-Anlaufpraxen für Kinder und Erwachsene der Kassenärztlichen Vereinigung Schleswig-Holstein (KVSH). Die zahlreichen Behandlungsmöglichkeiten und aktuelle Entwicklungen sind im weiteren Bericht dargestellt.

Spezialisierte Fachärzte und Kooperation unter einem Dach in der Sana Klinik Oldenburg

Die Sana Klinik Oldenburg hat als Haus der Regelversorgung 156 Betten. In einem umfangreichen Um- und Erweiterungsbau werden seit 2006 der Komfort für Patienten erhöht, die Abläufe in der Klinik verbessert. Das Ärztehaus vor der Klinik und damit die engere Vernetzung mit unseren medizinischen Partnern konnte inzwischen sehr erfolgreich in Betrieb genommen werden. Die Umbauarbeiten am Haupthaus werden weiter fortgesetzt.

Mit dem Umzug des AMEOS Klinikumsbereichs für Neurologie und Neurophysiologie Ende 2008 kooperieren nun zwei Kliniken als Partner unter einem Dach mit dem Ziel, die neurologische Versorgung im Nordkreis zu verbessern.

Im Jahr 2008 wurden in der Sana Klinik Oldenburg 7.676 stationäre Patienten behandelt. Diese deutliche Steigerung um fast 9% wurde auch durch die notwendige zusätzliche Versorgung von Patienten der Insel Fehmarn

erforderlich. Hauptsächlich durch weitere Patienten aus Fehmarn wurden mit 19.612 ambulanten Patienten (davon über 1.700 ambulante Eingriffe) über 20% mehr Menschen behandelt.

Schwerpunktabteilungen der Sana Klinik sind:

- das Zentrum für Innere Medizin (Schwerpunkte Diabetologie, Onkologie, Pneumologie, Schlaf- und Beatmungsmedizin, Umweltmedizin, Allergologie und Rheumatologie)
- das Zentrum für Chirurgie (Schwerpunkte Allgemein-, Viszeral-, Unfall-, Gefäß- und Handchirurgie)
- das Zentrum für Gynäkologie und Geburtshilfe
- das Regionale Zentrum für Anästhesie, Schmerztherapie, Rettungs- und Intensivmedizin
- Kooperationspartner AMEOS

Insgesamt 26 Betten belegt AMEOS als Kooperationspartner in der Sana Klinik mit seiner Neurologie. Die komplett sanierte Station bietet modernsten Komfort und einen hohen Standard. Pro Jahr werden von den Neurologen des AMEOS Klinikums 1.200 Patienten ambulant und stationär versorgt.

In Belegabteilungen werden Patienten in den Fächern Dermatologie, Allergologie und Phlebologie, Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde und Urologie behandelt. Das Schlaflabor steht zur Diagnostik für Patienten mit Schlafstörungen und schlafbezogenen Atemstörungen offen. Aus der gesamten Region werden Patienten zur Beatmungsentwöhnung



übernommen. Im Diabetes-Zentrum werden pro Jahr über 270 Schulungen durchgeführt. In den Sprechstunden der folgenden Ambulanzen der Sana Klinik werden 19.000 Patienten im Jahr betreut:

- Innere Ambulanz (Pneumologie, Schlafmedizin, Allergologie, Rheumatologie)
- Onkologische Ambulanz
- Diabetes-Ambulanz mit Fußambulanz
- Chirurgische Ambulanz
- Gefäßchirurgischen Ambulanz
- Gynäkologische und geburtshilfliche Ambulanz
- Die neurologische Ambulanz wird durch das AMEOS Klinikum betreut.

Inselklinik Fehmarn – Ein Krankenhaus entsteht neu

Die Inselklinik Fehmarn hat bisher mit ihren 30 Betten zentral in Burg auf Fehmarn eine breite stationäre Grundversorgung (Innere Medizin, Allgemein-, Viszeral- und Unfall-Chirurgie, Anästhesie mit Schmerztherapie) für Inselbewohner und Gäste der Ferienregion angeboten. Um die medizinische Versorgung weiter zu verbessern, wurde Anfang 2008 eine grundlegende Renovierung des OP-Bereichs begonnen. Dabei wurden Mitte März Schäden in der Bausubstanz festgestellt und durch amtliche Prüfstatiker bestätigt. Um jegliche Gefährdung von Patienten und Mitarbeitern zu vermeiden, wurde innerhalb weniger Tage eine koordinierte und problemlos verlaufende Evakuierung durchgeführt und die Klinik zunächst geschlossen. Seitdem gibt es eine intensive Kooperation in Ostholstein: Verwaltung und Politik auf der Insel Fehmarn, die Sana-Kliniken als Betreiber, der Kreis Ostholstein, das Kieler Gesundheitsministerium und die Krankenkassen arbeiten an der Erreichung des gemeinsamen Ziels, zusammen mit den niedergelassenen Ärzten auch in Zu-

kunft auf Fehmarn eine klinische Versorgung sicherzustellen. Die Konzepte und Planungen sind bereits sehr weit fortgeschritten. 2010 soll ein Klinikneubau, der ein modernes medizinisches, wohnortnahes Versorgungskonzept für die Patienten in enger Zusammenarbeit mit niedergelassenen Ärzten und den anderen Kliniken im Sana-Verbund ermöglicht, in Betrieb genommen werden. Zusätzlich zur medizinischen Versorgung durch die Niedergelassenen Ärzte und die Anlaufpraxis der Kassenärztlichen Vereinigung ist Sana mit einer chirurgischen Ambulanz in einem Ärztehaus in dieser Übergangszeit bis zur Neueröffnung der Klinik weiter vor Ort präsent. Durch Verstärkung des Rettungsdienstes und intensivere Vernetzung mit den anderen Kliniken im Sana-Verbund wird die medizinische Versorgung gewährleistet.

Kooperation und Fortbildung

Die Sana Kliniken Ostholstein sehen sich als Partner vieler Leistungserbringer im Kompetenznetzwerk Gesundheit in und um Ostholstein. Im Brustzentrum Ostholstein setzen wir uns gemeinsam mit unseren Kooperationspartnern für eine hochwertige Versorgung bei Brustkrebs ein. Das Ausbildungszentrum nimmt mit 105 Plätzen für Gesundheits- und Krankenpfleger/innen auch regional eine wichtige Funktion wahr. Die OKDUS versorgt die Kliniken und weitere Einrichtungen mit Leistungen in Catering und Reinigung.

AKTUELLES AUS DEN SANA KLINIKEN OSTHOLSTEIN

Weiterentwicklung im Sinne von Patienten und Partnern

Ob in Zusammenhang mit der Weiterentwicklung des medizinischen Angebotes, bei den Umbauprojekten oder in Zusammenarbeit mit den niedergelassenen Ärzten, Reha-Kliniken oder Pflegeeinrichtungen – wir strengen uns täglich an, um unsere Leistungen noch besser auf die Bedürfnisse unserer Patienten und Partner auszurichten. Dabei ist es unser Ziel auch unter wirtschaftlich schwierigen Rahmenbedingungen eine hochwertige und auf individuelle Bedürfnisse abgestimmte Versorgung anzubieten.

Kooperation zum Wohle der Patienten im Nordkreis – Umzug der Ameos Neurologie von Heiligenhafen in die Sana Klinik nach Oldenburg

Mit dem Umzug der Ameos Neurologie von Heiligenhafen in die Sana Klinik nach Oldenburg wurde ein neuer Weg beschritten um die neurologische Versorgung im Nordkreis zu verbessern. Durch die erfahrenen Neurologen aus Heiligenhafen, die Internisten und Intensivmediziner der Sana Klinik Oldenburg können jetzt neurologische Erkrankungen „unter einem Dach“ noch besser behandelt werden. Gerade bei Schlaganfällen ist jede Minute ein Zeitgewinn bei der medizinischen Versorgung. Die Kooperation mit der Ameos Klinik schafft für die Menschen im Nordkreis ein hohes Maß an Versorgungssicherheit.

Kürzere Wege für kardiologische Patienten – die Klinik Eutin setzt Zeichen

Kürzere Wege für die Patienten, Versorgung aus einer Hand, mehr Kompetenz vor Ort - das sind kurz gefasst die Vorteile der Kooperation der kardiologischen Gemeinschaftspraxis Dr. med. Frank Winkler, Dr. med. Friedrich Schröder und der Sana Klinik Eutin. Neu hinzugekommen ist mit der Kooperation als Chefarzt mit kardiologischen Schwerpunkt Privat-Dozent Dr. med. Franz Hartmann. Die Behandlung von Herz-Kreislauf Erkrankungen kann-



te mit der neuen Kooperation deutlich ausgebaut werden. Im Herzkatheterlabor werden Untersuchungen und Therapien durchgeführt, neue Untersuchungsmethoden über die Pulsschlagader am Handgelenk werden angewandt. Dies alles ermöglicht einen höheren Komfort für die Patienten.

Handchirurgie in der Sana Klinik Eutin

Mit Dr. med. Lars Nebermann als Leitender Arzt für Hand- und Mikrochirurgie im Zentrum für Chirurgie der Sana Klinik Eutin konnte das Angebot der medizinischen Versorgung in diesem Bereich deutlich erweitert werden. Durch das spezialisierte Versorgungsangebot vor Ort werden dem Patienten lange Wege erspart. Der Schwerpunkt der Operationen liegt neben einfacheren Eingriffen vor allem auf dem Gebiet der künstlichen Gelenke und der Handverletzungen. Gerade bei Rheuma-Patienten können funktionswiederherstellende Eingriffe die weitere Zerstörung der Gelenke abmildern. Aber auch für Kinder mit Fehlbildungen ist eine frühzeitige Operation hilfreich um die Funktionen speziell der Hand zu entwickeln.

Aktion Saubere Hände

Die Aktion „Saubere Hände – keine Chance den Krankenhausinfektionen“ ist eine nationale Kampagne zur Verbesserung des Händedesinfektionsverhaltens in deutschen Krankenhäusern. Sie wird durch das Aktionsbündnis Patientensicherheit, der Gesellschaft für Qualitätsma-

nagement in der Gesundheitsversorgung e.V. und das Nationale Referenzzentrum für die Überwachung von nosokomialen Infektionen organisiert. Die Kliniken Oldenburg und Eutin beteiligen sich mit verschiedenen Aktivitäten an dieser bundesweiten Aktion. Beim ersten Aktionstag im Herbst 2008 stand die Händedesinfektion im Vordergrund. Die Aktion ist auf drei Jahre angelegt und wird vom Bundesgesundheitsministerium gefördert.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Qualität mit Auszeichnung: Unsere Klinik ist KTQ-zertifiziert

Als Haus im Sana-Verbund hat sich unsere Klinik verpflichtet, höchste Anforderungen an ihr Qualitätsmanagement (QM) zu erfüllen. Daher haben wir ein QM-System nach KTQ (Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen) eingeführt und uns erfolgreich der unabhängigen Überprüfung und KTQ-Zertifizierung gestellt.

Schon im Jahr 1998 hatte Sana ein Qualitätsmanagement nach EFQM (European Foundation for Quality Management) aufgebaut. Auch dieses Qualitätsmanagementsystem erfüllt den Anspruch des Gesetzgebers an den Nachweis qualitätssichernder Systeme im Krankenhaus. Aber die Ambition des Sana-Verbundes geht weiter: Alle Sana Kliniken sollten die Qualität ihrer Arbeit durch ein auf die besonderen Anforderungen von Krankenhäusern zugeschnittenes System sicherstellen. Daher stand auch für unser Haus im Jahr 2007/2008 die Zertifizierung nach dem KTQ-Modell auf dem Programm.

Mit einem übergreifenden Qualitätssystem spürbare Verbesserungen bewirken

Qualitätsmanagement ist heute vor dem Hintergrund großer Veränderungen im Gesundheitswesen und dem Anspruch optimaler Patientenbehandlung unverzichtbar geworden. Die KTQ-Zertifizierung unseres Hauses schafft sowohl intern, also für die Zusammenarbeit der Berufsgruppen in der Klinik, als auch für unsere Patienten und einweisenden Ärzte Transparenz hinsichtlich unserer gesamten Leistungen und Arbeitsabläufe und beweist ein besonderes Qualitätsbewusstsein.

Das KTQ-Verfahren

KTQ ist ein spezifisches Verfahren zur Zertifizierung von Krankenhäusern, das mit wissenschaftlicher Unterstützung erarbeitet wurde. Das Verfahren basiert auf einer Selbst- und Fremdbewertung des Krankenhauses.

Überprüft werden dabei die Bereiche

- Patientenorientierung
- Mitarbeiterorientierung
- Sicherheit im Krankenhaus
- Informationswesen
- Krankenhausführung
- Qualitätsmanagement

Anders ausgedrückt: Das Krankenhaus hat sein Qualitätsziel nur dann erreicht, wenn die Patienten und Mitarbeiter zufrieden sind, die Sicherheit gewährleistet ist, die Informationen fließen und neben dem betriebswirtschaftlichen Konzept auch ein Qualitätskonzept existiert.

Besonders wichtig ist uns ein hoher Zufriedenheitsgrad von Patienten, Einweisern und Mitarbeitern. Mit unserer kontinuierlichen Arbeit zur gezielten Qualitätsverbesserung wollen wir ihr Vertrauen Tag für Tag verdienen und langfristig sichern. Auch den Kostenträgern gegenüber bedeutet die KTQ-Zertifizierung ein klares Signal, ein Zeichen für Qualität und Transparenz, mit dem die Sana Kliniken Maßstäbe setzen.

Wie läuft eine KTQ-Zertifizierung ab?

Die Selbstbewertung des Krankenhauses und die Fremdbewertung durch Visitoren sind die beiden Kernelemente des Verfahrens. Alle Ebenen der Krankenhausmitarbeiter werden am KTQ-Prozess beteiligt: von den Pflegekräften über das medizinisch-technische Personal bis zu den Ärzten, von der Hauswirtschaft bis zur Verwaltung – es geht nur, wenn alle gemeinsam handeln. In Krankenhäusern, die mit der KTQ-Arbeit beginnen, lässt sich deshalb schnell eine Intensivierung der abteilungs- und berufsgruppenübergreifenden Zusammenarbeit feststellen.

Der Erfolg: Zertifikat für drei Jahre

Um das KTQ-Zertifikat zu erhalten, muss ein Krankenhaus mindestens 55 Prozent der theoretisch möglichen KTQ-Punkte in jeder Kategorie erreichen. Vor Einleitung einer Zertifizierung prüfen die Zertifizierungsstellen die eingereichten Selbstbewertungen. Fällt das Ergebnis positiv aus, besucht ein Team von erfahrenen Visitoren (meist ein Arzt, eine Pflegekraft, ein Ökonom) das Haus und prüft, ob die Selbstbewertung mit den realen Regelungen und Abläufen in der Einrichtung übereinstimmt. Die Visitation dauert je nach Größe des Krankenhauses drei bis vier Tage. Anschließend erstellen die Visitoren ihren Visitationsbericht, der gleichzeitig die Grundlage der Zertifizierung ist.

Durch die gemeinsam geleistete Arbeit für Qualität hat unser Haus die unabhängigen Prüfer überzeugt. Der Lohn der Anstrengungen: die Vergabe des Zertifikats durch KTQ. Das Gütesiegel wird zunächst für drei Jahre verliehen, danach steht die Rezertifizierung an.

Qualität dauerhaft sichern

Drei Jahre bis zur Rezertifizierung sind eine lange Zeit. Um die Kontinuität in der Qualitätssicherung und -entwicklung, die durch die KTQ-Zertifizierung in unserer Klinik angestoßen wurde, weiterzuführen und zu etablieren, werden bis zur Rezertifizierung jährliche interne Audits durchgeführt. Dies schafft eine stabile Grundlage, um dauerhaft höchste Qualität für unser Haus zu erzielen.



KUNDENZUFRIEDENHEIT: EINWEISER

Gute Noten von niedergelassenen Ärzten

Die Zufriedenheit der einweisenden Ärzte ist ein guter Gradmesser für die Qualität der medizinischen Leistungen einer Klinik. Daher setzt Sana auf wissenschaftlich abgesicherte, regelmäßige Befragungen, um die Rückmeldungen der Niedergelassenen für die Analyse und Verbesserung der eigenen Arbeit zu nutzen. In der Betrachtung der Zeitreihen, die wir inzwischen auswerten können, werden die positiven Effekte sichtbar, die durch die fachkundigen Impulse unserer ärztlichen Partner initiiert wurden.

Das Einweiserverhalten ist vielschichtig. Nicht ein Grund allein ist für Präferenzen oder Vorbehalte von Ärzten gegenüber Krankenhäusern verantwortlich. Erst das Zusammenspiel vieler Faktoren führt im Urteil der medizinischen Experten zu einem Bild von der Leistungsfähigkeit einer Klinik. Primäre Aufgabe unserer Befragungen ist es daher, detailgenau diejenigen Faktoren zu ermitteln, die das Einweisungsverhalten in der Praxis beeinflussen.

Die Erfahrung aus den vorangegangenen Befragungen zeigt, dass niedergelassene Ärzte die Qualität einzelner Abteilungen sehr differenziert bewerten. Aus diesem Grund wurde den befragten Ärzten die Möglichkeit gegeben, Abteilungen getrennt voneinander zu bewerten. Um die tiefer reichenden Gründe für eine Bewertung erkennen zu können, sieht der eingesetzte Fragebogen zudem Bemerkungsfelder vor, in denen Ärzte frei formulierte Kommentare hinterlegen können.

Das in Zusammenarbeit mit dem Marktforschungsinstitut „Medical Research & Consult“ entwickelte Befragungsinstrument liefert den Sana Kliniken konkrete Ergebnisse,

- wie die niedergelassenen Ärzte die Leistungen der Sana Klinik derzeit wahrnehmen
- welches Image die Sana Klinik bei den Ärzten derzeit hat
- welche Probleme aus Sicht der Ärzte existieren
- wie gut die Ärzte über das Leistungsangebot informiert sind
- wo Verbesserungsbedarf besteht
- was sich die Ärzte von der Sana Klinik wünschen.

Die Ergebnisse der Befragungen stellen für uns die Grundlage für effiziente und zielgerichtete Maßnahmenplanungen im Rahmen eines permanenten Verbesserungsprozesses dar, um Probleme kurzfristig zu beseitigen und das Profil unserer Klinik langfristig zu stärken.

Transparenz setzt Impulse für steigende Qualität

Die regelmäßige Befragung der Einweiser im Rhythmus von zwei Jahren ist Bestandteil eines strategischen Gesamtkonzeptes der Sana Kliniken. Das klar formulierte Ziel lautet, nachweislich und messbar beste Qualität zu erzeugen. Dieses Engagement, so unsere Überzeugung, wird von unseren Patienten und allen sonstigen „Kunden“ honoriert. Denn die Herstellung von Transparenz ermöglicht es Patienten, Angehörigen und einweisenden Ärzten, exakt die Klinik für eine Behandlung auszuwählen, in der sie die bestmögliche Versorgung erhalten. Damit wirkt sie als Qualitätsmotor, weil sie einen Ansporn für die Kliniken im Wettbewerb schafft.

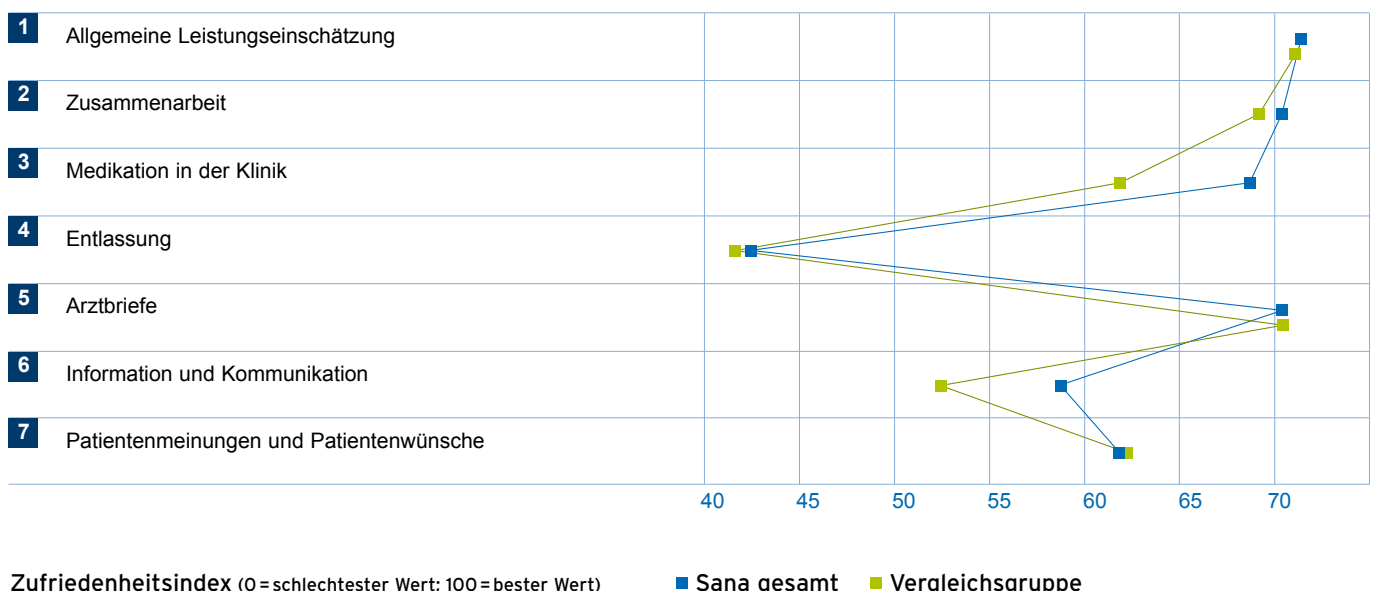
Signifikante Verbesserungen im Jahresvergleich

In bestimmten Disziplinen konnten sich unsere Häuser im Vergleich zur Befragung aus dem Jahr 2005-2006 verbessern. So stieg der Zufriedenheitswert der befragten Einweiser bei der Dimension „Medikation in der Klinik“ für Eutin um über 10% an. In der Klinik Eutin erzielten wir auch erfreuliche Verbesserungen in der allgemeinen Zufrieden-

heit der einweisenden Ärzte. Verbesserungspotential haben wir in den Dimensionen „Arztbriefschreibung“ und „Patientenmeinungen-/wünsche“ erkannt und gehen dies gezielt an.

Ergebnisse der Einweiserbefragung

Das folgende Diagramm zeigt die Ergebnisse der Sana-Einweiserbefragung 2008 im Detail. Insgesamt liegt der Darstellung die Auswertung von 2.100 Fragebögen zu Grunde. Aus den Antworten auf die Fragen wird bei der Auswertung der Zufriedenheitsindex ermittelt. Je höher die entsprechenden Werte auf der Skala, desto besser schneiden die Kliniken in der jeweiligen Disziplin im Urteil der Niedergelassenen ab. Als Vergleichswert zeigt die Grafik die Durchschnittswerte aller Sana-Kliniken, die an den Befragungen teilgenommen haben. Der Vergleich mit einer externen Vergleichsgruppe von Kliniken zeigt, dass die Sana-Häuser insgesamt besser bewertet werden als der Durchschnitt vergleichbarer Einrichtungen.



KUNDENZUFRIEDENHEIT: PATIENTEN

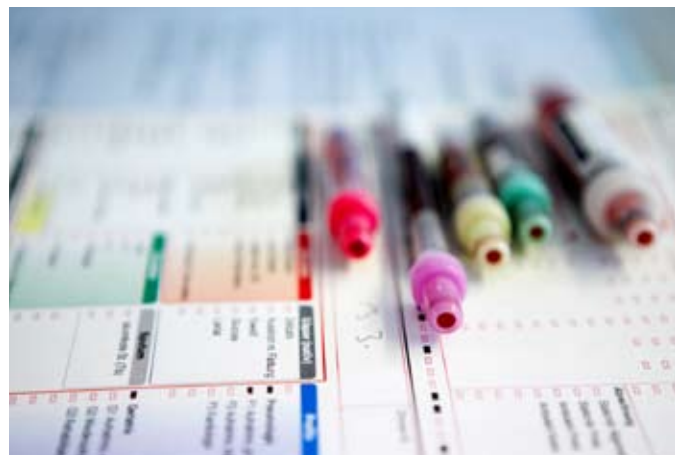
So beurteilen Patienten unsere Klinik

Damit sich Patienten in unserem Haus medizinisch gut behandelt und auch menschlich gut aufgehoben fühlen, engagieren sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sana Kliniken Ostholstein jeden Tag aufs Neue. Um zu erfahren, wie erfolgreich wir mit diesem Einsatz sind, stellen wir unsere Arbeit regelmäßig auf den Prüfstand. Die zentrale Frage, die das Ergebnis aller Bemühungen zusammenfasst, lautet dabei: Wie zufrieden sind die Patienten mit ihrer Versorgung in unserem Krankenhaus?

In Interviews mit mehr als 20.000 Patienten hat das renommierte Picker-Institut ermittelt, was für die Zufriedenheit von Patienten wirklich zählt und welche Aspekte ihnen bei ihrem Krankenhausaufenthalt am wichtigsten sind. Auf diesen gesicherten Erkenntnissen gründet der Fragebogen, den wir für die Zufriedenheitsmessung in unserem Haus verwenden. Zu insgesamt 67 Fragen in fünf Themenbereichen können die Patienten ihre Beobachtungen und Bewertungen wiedergeben:

- zum Arzt-Patienten-Verhältnis
- zum Pflegepersonal-Patienten-Verhältnis
- zur Zimmerausstattung
- zum Erfolg der Behandlung
- zum Essen

Die Sana Kliniken sind der erste große Krankenhausbetreiber in Deutschland, der sich für diese wissenschaftlich fundierte Befragungsmethodik des Picker-Instituts entschieden hat. Inzwischen werden die Befragungen in Sana-Kliniken bereits im vierten Jahr durchgeführt. Damit können wir als Haus im Sana Verbund mehr als nur eine Momentaufnahme der Patientenzufriedenheit zeigen. Erst durch die regelmäßigen Befragungen wird der nachhaltige Erfolg unserer kontinuierlichen Qualitätsmaßnahmen transparent.



Patientenmeinungen als Motor für Verbesserungen

Die Methodik des Picker-Instituts gibt vor, dass die Patienten den Fragebogen zirka 14 Tage nach ihrer Entlassung aus der Klinik erhalten. Damit erfahren wir nicht nur, wie die Zeit im Krankenhaus erlebt wurde, sondern auch, ob die wichtige Phase rund um die Entlassung aus der Klinik positiv verlaufen ist. Mit der Befragung nach Abschluss des Klinikaufenthalts können Patienten außerdem offener und ohne emotionalen Druck oder übermäßige Dankbarkeit ihre Meinung äußern. Diese ehrlichen Antworten sind uns wichtig, um die Ergebnisse der Befragungen für die Verbesserung unserer Arbeit nutzen zu können.

Die Auswertung der Patientenantworten zeigt sowohl die Stärken als auch die aktuellen Verbesserungspotentiale in der Versorgungsqualität deutlich auf. Auf dieser Grundlage leiten wir gezielte Veränderungsmaßnahmen rasch ein und integrieren dabei Instrumente zur Qualitätsverbesserung, die sich in anderen Kliniken als erfolgreich bewiesen haben, in unsere Arbeit.

Sana Kliniken mit überdurchschnittlich guten Ergebnissen

Die positive Leistungseinschätzung, die die Befragungsergebnisse für die Sana Kliniken zeigen, steht auf einer soliden Datenbasis. Darin sind die Befragungsergebnisse aller Sana-Einrichtungen und der Picker-Vergleichsgruppe, die aus ca. 100 weiteren Kliniken besteht, verarbeitet. An der ersten Sana-Patientenbefragung im Jahr 2004 waren 12.000 Patienten aus 24 Krankenhäusern der Sana Kliniken beteiligt. In 2008 haben bereits 46 Kliniken des Sana-Verbunds mit fast 200 Fachabteilungen teilgenommen; in die Auswertung dieses Jahres sind die Äußerungen von ca. 50.000 Patienten eingegangen.

In nahezu allen Dimensionen schneiden die Sana-Kliniken besser ab als die Vergleichsgruppe. Einige Beispiele: Die Einschätzung der medizinischen Qualität durch die Patienten erreicht sehr gute Werte. Mit der Aufklärung vor operativen Eingriffen und der Erklärung von Testergebnissen sind Sana-Patienten zufriedener als Patienten der Vergleichshäuser. Auch der Umfang der Informationen, die ihre Angehörigen von der Klinik erhalten, wird signifikant positiver bewertet.

Neben der Qualität der medizinischen Betreuung legen Patienten vor allem großen Wert darauf, sich in dem ungewohnten klinischen Umfeld wohl zu fühlen. Die Qualität des Essens, die Sauberkeit in der Klinik und die Atmosphäre der Patientenzimmer erhält im Urteil der Befragten gute Noten. So zählt es sich aus, dass Sana im vergangenen Jahr weiter in die Zimmerausstattung investiert hat. Auch künftig werden die Sana Kliniken den hohen baulichen Standard sowie Service und Komfortangebote weiterentwickeln, damit wir uns unseren Patienten als moderne Häuser mit wohlthuender Atmosphäre präsentieren.



KUNDENZUFRIEDENHEIT: PATIENTEN

Erfreuliche Resultate der Kliniken

Für die Kliniken Eutin und Oldenburg haben wir die Ergebnisse der Patientenbefragung intensiv ausgewertet und mit den Vorjahres-Ergebnissen verglichen. In einer Besprechung mit den Abteilungsleitungen haben wir in einem Team aus Ärzten, Mitarbeitern der Pflege und des Managements individuelle und übergreifende Stärken und Verbesserungspotenziale herausgearbeitet. Auf Grund der besonderen Situation der Inselklinik Fehmarn haben wir 2008 dort keine Patientenbefragung durchgeführt.

Die Wartezeiten in den Kliniken sollen durch die Projekte „Bettenmanagement“ und „OP-Koordination“ deutlich verkürzt werden. Unsere Patienten sollen einen noch kontinuierlicheren Behandlungsprozess durchlaufen können, der nicht durch lange Wartezeiten beeinflusst wird. Das Entlassmanagement ist in vielen Abteilungen als Standard umgesetzt worden. Dabei wird gewährleistet, dass vor der Entlassung ein Arzt zusammen mit dem Patienten und seinen Angehörigen den Krankenhausaufenthalt bespricht und Anregungen für das weitere Verhalten zu Hause und die Zusammenarbeit mit dem Hausarzt gibt.

Ergebnisse der Patientenbefragung

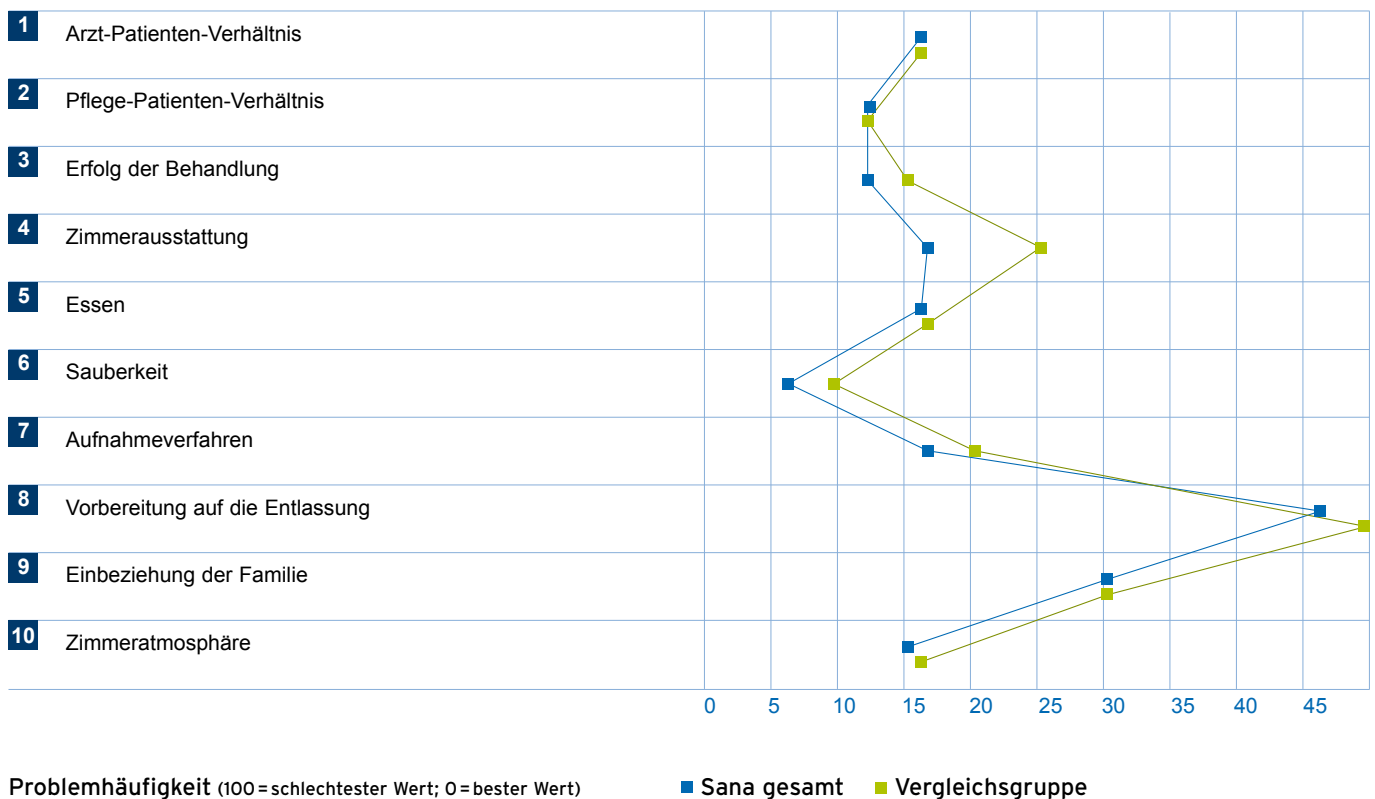
Der medizinische Behandlungserfolg wurde von 90% aller Patienten in Eutin und Oldenburg als gut, sehr gut oder ausgezeichnet bewertet. Zu der Frage „Hat Ihnen jemand die Ergebnisse von Untersuchungen so erklärt, dass Sie es verstehen konnten?“ waren in den zwei Kliniken über 95% der Patienten zufrieden. Das Vertrauen in ärztliches und pflegerisches Personal lag in allen Abteilungen der Klinik Oldenburg über dem Durchschnitt im Sana- und Deutschland-Vergleich. Bei der Frage „Wie gut haben Ärzte/-innen und Pflegepersonal Ihrer Meinung nach zusammengearbeitet?“ sahen nur 6,5% Verbesserungspotenzial.

Die Freundlichkeit unserer Ärztinnen, Ärzte und Hebammen, aber auch die Schmerzkontrolle während der Geburt wurden von unseren Patientinnen der Geburtshilfe in Eutin und Oldenburg sehr gut bewertet. Die Abteilungen liegen mit über 98% zufriedenen Patienten weit über dem Durchschnitt der Sana-Häuser und der Krankenhäuser im Deutschland-Vergleich.



Überdurchschnittlich gute Ergebnisse

Die Methodik der Picker-Befragung präsentiert in der Auswertung so genannte „Problemhäufigkeiten“. Damit sind Antworten gemeint, die auf eine nicht vollständige Zufriedenheit der Patienten schließen lassen. In der Grafik zeigen wir, wo sich die Sana Kliniken im Vergleich mit der Gesamtgruppe der von Picker untersuchten Kliniken im Jahr 2008 platzieren konnte.



RISIKOMANAGEMENT

Patientensicherheit vorausschauend planen

Risikomanagement ist ein strategisches Konzept der Prävention, das die Sicherheit in der Klinik durch eine systematische Analyse aller Abläufe erhöht. Ziel eines Risikomanagements ist die frühzeitige Identifizierung von Situationen, die zu Fehlern in der täglichen Arbeit führen könnten. So können Maßnahmen getroffen werden, durch die eine sichere Konstellation erreicht wird.

Dabei ist neben der selbstkritischen Überprüfung eigener Abläufe auch die Auswertung der Erfahrungen in vergleichbaren Krankenhäusern von besonderer Bedeutung. Wenn es schon das ideale fehlerfreie Krankenhaus nicht gibt, so liegt es doch in unserer Verantwortung, aus gemachten Fehlern zu lernen: Pro-aktives Risikomanagement erkennt Gefahrenpotentiale, bevor etwas passiert.

Aus dieser Grundüberzeugung heraus haben die Sana Kliniken im Jahr 2006 das klinische Risikomanagementsystem als Standard in allen Sana-Einrichtungen eingeführt. Seither wurden umfassende Maßnahmen zur Erkennung und Vermeidung von Risikopotentialen in den Kliniken umgesetzt. Als spezialisiertes Beratungsinstitut unterstützt die „GRB Gesellschaft für Risiko-Beratung mbH“, ein Tochterunternehmen der ECCLESIA Versicherungsdienst GmbH, alle Krankenhäuser der Sana Kliniken AG bei der Einführung und Umsetzung dieser Risikomanagement-Aktivitäten.

Empfehlungen durch unabhängige Experten

Grundlage für die Planung und Umsetzung von Verbesserungen sind die umfassenden klinischen Risiko-Audits, also Begehungen und Anhörungen, in allen Einrichtungen. Dabei werden die Prozesse der Patientenversorgung von den externen Experten sorgfältig durchleuchtet. Interviews mit Mitarbeitern der therapeutischen Teams geben zusätzliche Hinweise, in welchen Bereichen gegebenenfalls klinikspezifische Verbesserungspotentiale zu erwarten sind.

Als Ergebnis der umfassenden Analysen entsteht für jede Klinik ein individuelles Stärken- und Schwächen-Profil, aus dem konkrete Handlungsempfehlungen für Verbesserungen abgeleitet werden. Damit steht der Klinikleitung ein praxisnaher Leitfaden zur Verfügung, der die Ansatzpunkte für Optimierungen der Patientensicherheit transparent macht.

Nach einem Zeitraum von etwa einem halben Jahr stellen sich die Kliniken dann einer Projektevaluation, durchgeführt wiederum durch die neutralen Experten der GRB. So wird überprüft, ob die eingeleiteten Maßnahmen greifen, ob die Umsetzung von risikominimierenden Maßnahmen Wirkung zeigt.

Frühwarnsystem zur Schadensvermeidung

Als nächsten Schritt beginnen die Sana Kliniken nun, ein Fehlerkommunikationssystem (CIRS - Critical Incident Reporting System) einzuführen, mit dem sie das Präventionskonzept des Risikomanagements um ein weiteres Element ergänzen. Während üblicherweise Maßnahmen zur Schadensabwehr als Reaktion auf eingetretene Schäden ergriffen werden, setzt das CIRS wesentlich früher an. Es richtet das Augenmerk kontinuierlich auf kritische Situationen, die im Alltag der Kliniken immer wieder vorkommen, jedoch ohne Schaden bleiben. Auch wenn alles noch einmal gut gegangen ist, so lassen diese Ereignisse doch Schwachstelle erkennen.

Mit einem CIRS können diese Vorfälle strukturiert erfasst und aufgearbeitet werden. So wird verhindert, dass weiterhin Situationen auftreten, die bei einem ungünstigen Verlauf irgendwann einmal mit einer tatsächlichen Schädigung von Patienten oder Mitarbeitern enden. Risikomanagement und transparente Fehlerkommunikationssysteme sind daher für den Sana-Verbund eine sinnvolle Ergänzung zum Qualitätsmanagement.

Aktionsbündnis Patientensicherheit

Ergänzt wird das Engagement der Sana Kliniken für Qualität im Krankenhausalltag durch die Teilnahme am Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V. (APS). Diese unabhängige Plattform setzt sich ein für eine sichere Gesundheitsversorgung in Deutschland. Durch die Zusammenarbeit können unsere Kliniken von anderen Einrichtungen auch außerhalb des Sana-Verbunds lernen und andere an den eigenen Lernprozessen teilhaben lassen. Die von dem Aktionsbündnis koordinierten Analysen fließen in die Arbeit ein und bilden die Grundlage vieler Empfehlungen zur praktischen Verbesserung der Patientensicherheit.





STRUKTURIERTER QUALITÄTSBERICHT
TEIL A

Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses

A-1 Kontaktdaten

Name	Sana Kliniken Ostholstein GmbH
Zusatzbezeichnung	Inselklinik Fehmarn
Straße und Nummer	Bürgermeister-Lafrenz-Straße 4
PLZ und Ort	23769 Fehmarn, OT Burg
Telefon	04371 504-0
Telefax	04371 504-164
E-Mail	info@sana-oh.de
Webadresse	www.sana-oh.de

A-2 Institutionskennzeichen des Krankenhauses

260100626

A-3 Standort(nummer)

03

A-4 Name und Art des Krankenhausträgers

Name	Sana Kliniken Ostholstein GmbH
Art	privat

A-5 Akademisches Lehrkrankenhaus

Akademisches Lehrkrankenhaus	Nein
der Universität	

A-6 Organisationsstruktur des Krankenhauses

Abteilung/Organisationseinheit	Ansprechpartner/Kontakt
Geschäftsführer	Dr. Stephan Puke Mail: s.puke@sana-oh.de Tel.: 04521 787-1300 Lothar Brandt Mail: l.brandt@sana-oh.de Tel.: 04521 787-1301 Sekretariat: Frau Susanne Dietel Mail: sekretariat_gf@sana-oh.de Tel.: 04521 787-1302
Ärztlicher Direktor	Dr. med. Uwe Schewe, MBA Mail: u.schewe@sana-oh.de Tel.: 04371 504-140 Sekretariat: Tel.: 04371 504-164
Pflegedienstleitung	Jutta Bestgen Mail: j.bestgen@sana-oh.de Tel.: 04371 504-150 Sekretariat: Tel.: 04371 504-164 Sekretariat Oldenburg: Tel.: 04361 513-101

A-6 Organisationsstruktur des Krankenhauses

Abteilung/Organisationseinheit	Ansprechpartner/Kontakt
Abteilung für Innere Medizin	Christian Schneider Mail: c.schneider@sana-oh.de Tel.: 04371 504-132 Sekretariat: Tel.: 04371 504-164
Abteilung für Chirurgie	Dr. med. Klaus Dellemann Mail: k.dellemann@sana-oh.de Tel.: 04371 504-122 Sekretariat: Tel.: 04371 504-164
Abteilung für Anästhesie	Dr. med. Uwe Schewe Mail: u.schewe@sana-oh.de Tel.: 04371 504-140 Dr. med. Wolfgang Oertel Mail: w.oertel@sana-oh.de Tel.: 04371 504-141 Sekretariat: Tel.: 04371 504-164

A-7 Regionale Versorgungsverpflichtung für die Psychiatrie

Nein

A-8

Fachabteilungsübergreifende Versorgungsschwerpunkte des Krankenhauses

Trifft nicht zu

A-9

Fachabteilungsübergreifende medizinisch-pflegerische Leistungsangebote des Krankenhauses

Nr.	Medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot
MP04	Atemgymnastik/-therapie
MP07	Beratung/Betreuung durch Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen
MP09	Besondere Formen/Konzepte der Betreuung von Sterbenden
MP15	Entlassungsmanagement/Brückenpflege/Überleitungspflege
MP24	Manuelle Lymphdrainage
MP32	Physiotherapie/Krankengymnastik als Einzel- und/oder Gruppentherapie
MP37	Schmerztherapie/-management
MP47	Versorgung mit Hilfsmitteln/Orthopädietechnik
MP48	Wärme- und Kälteanwendungen
MP49	Wirbelsäulengymnastik
MP51	Wundmanagement
MP00	KV-Anlaufpraxis

A-10

Allgemeine nicht-medizinische Serviceangebote des Krankenhauses

Nr.	Serviceangebot
SA01	Aufenthaltsräume
SA02	Ein-Bett-Zimmer
SA03	Ein-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle
SA04	Fernsehraum
SA06	Rollstuhlgerechte Nasszellen
SA09	Unterbringung Begleitperson
SA10	Zwei-Bett-Zimmer
SA13	Elektrisch verstellbare Betten
SA14	Fernsehgerät am Bett/im Zimmer
SA18	Telefon
SA19	Wertfach/Tresor am Bett/im Zimmer
SA21	Kostenlose Getränkebereitstellung zusätzlich kostenlose Bereitstellung von Obst und Kaffee
SA30	Klinikeigene Parkplätze für Besucher und Besucherinnen sowie Patienten und Patientinnen
SA39	Besuchsdienst/Grüne Damen
SA40	Empfangs- und Begleitservice für Patienten und Patientinnen sowie Besucher und Besucherinnen
SA41	Dolmetscherdienste
SA42	Seelsorge
SA00	Zentrales Beschwerdemanagement
SA20	Frei wählbare Essenszusammenstellung (Komponentenwahl)

A-11 **Forschung und Lehre des Krankenhauses**

A-11.1 **Forschungsschwerpunkte**

Derzeit bestehen keine Forschungsschwerpunkte.

A-11.2 **Akademische Lehre**

Trifft nicht zu

A-11.3 **Ausbildung in anderen Heilberufen**

Trifft nicht zu

A-12 **Anzahl der Betten im gesamten Krankenhaus nach § 108/109 SGB V (Stichtag 31.12. des Berichtsjahres)**

30

A-13 **Fallzahlen des Krankenhauses**

Gesamtzahl der im Berichtsjahr behandelten Fälle	
Vollstationäre Fallzahl	254
Ambulante Fallzahl	
Fallzählweise	2.507

A-14 Personal des Krankenhauses

A-14.1 Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl
Ärzte und Ärztinnen insgesamt (außer Belegärzte und Belegärztinnen)	7,5 Vollkräfte
Davon Fachärzte und Fachärztinnen	6,5 Vollkräfte
Belegärzte und Belegärztinnen (nach § 121 SGB V)	1 Person Dr. med. Hubert Waldheim
Ärzte und Ärztinnen, die keiner Fachabteilung zugeordnet sind	0,1 Vollkräfte

A-14.2 Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungsdauer
Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	16 Vollkräfte	3 Jahre
Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferinnen	1 Vollkraft	1 Jahr

STRUKTURIERTER QUALITÄTSBERICHT
TEIL B

Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten/Fachabteilungen

Datenschutzhinweis:
Aus Datenschutzgründen sind keine Fallzahlen ≤ 5 Fälle angegeben.

B-1 Abteilung für Innere Medizin

B-1.1

Name der Organisationseinheit/Fachabteilung

Name der Fachabteilung	Abteilung für Innere Medizin
-------------------------------	------------------------------

Kontaktdaten

Chefarzt/Chefärztin	Christian Schneider
Straße und Nummer	Bürgermeister-Lafrenz-Straße 4
PLZ und Ort	23769 Burg (Stadt Fehmarn)
Telefon	04371 504-167
Telefax	04371 504-164
E-Mail	c.schneider@sana-oh.de
Webadresse	www.sana-oh.de

Haupt-/Belegabteilung

Art der Abteilung	Hauptabteilung
--------------------------	----------------

ABTEILUNG FÜR INNERE MEDIZIN

B-1.2

Versorgungsschwerpunkte der Organisationseinheit/Fachabteilung

Nr.	Versorgungsschwerpunkte
VI01	Diagnostik und Therapie von ischämischen Herzkrankheiten
VI03	Diagnostik und Therapie von sonstigen Formen der Herzkrankheit
VI04	Diagnostik und Therapie von Krankheiten der Arterien, Arteriolen und Kapillaren
VI06	Diagnostik und Therapie von zerebrovaskulären Krankheiten
VI07	Diagnostik und Therapie der Hypertonie(Hochdruckkrankheit)
VI11	Diagnostik und Therapie von Erkrankungen des Magen-Darm-Traktes
VI14	Diagnostik und Therapie von Erkrankungen der Leber, der Galle und des Pankreas
VI15	Diagnostik und Therapie von Erkrankungen der Atemwege und der Lunge
VI19	Diagnostik und Therapie von infektiösen und parasitären Krankheiten
VI21	Betreuung von Patienten und Patientinnen vor und nach Transplantation

B-1.5

Fallzahlen der Organisationseinheit/Fachabteilung

Vollstationäre Fallzahl	172
-------------------------	-----

ABTEILUNG FÜR INNERE MEDIZIN

B-1.6

Diagnosen nach ICD

B-1.6.1

Hauptdiagnosen nach ICD

Rang	ICD-10 Ziffer*	Fallzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	I50	17	Herzschwäche
2	A09	15	Durchfallkrankheit bzw. Magen-Darm-Grippe, wahrscheinlich ausgelöst durch Bakterien, Viren oder andere Krankheitserreger
3	Z03	9	Ärztliche Beobachtung bzw. Beurteilung von Verdachtsfällen
4	J18	7	Lungenentzündung, Krankheitserreger vom Arzt nicht näher bezeichnet
5	I10	6	Bluthochdruck ohne bekannte Ursache
6	R55	6	Ohnmachtsanfall bzw. Kollaps
7	A08	≤ 5	Durchfallkrankheit, ausgelöst durch Viren oder sonstige Krankheitserreger
8	I20	≤ 5	Anfallsartige Enge und Schmerzen in der Brust - Angina pectoris
9	I48	≤ 5	Herzrhythmusstörung, ausgehend von den Vorhöfen des Herzens
10	F10	≤ 5	Psychische bzw. Verhaltensstörung durch Alkohol

* Hauptdiagnose gemäß der jeweils geltenden Fassung der Deutschen Kodierrichtlinien

ABTEILUNG FÜR INNERE MEDIZIN

B-1.6.2

Weitere Kompetenzdiagnosen

ICD-10 Ziffer	Anzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
I11	≤ 5	Bluthochdruck mit Herzkrankheit
I24	≤ 5	Sonstige akute Herzkrankheit als Folge von Durchblutungsstörungen des Herzens
J20	≤ 5	Akute Bronchitis
E11	≤ 5	Zuckerkrankheit, die nicht zwingend mit Insulin behandelt werden muss – Diabetes Typ-2
G45	≤ 5	Kurzzeitige Durchblutungsstörung des Gehirns (TIA) bzw. Verwandte Störungen
I21	≤ 5	Akuter Herzinfarkt
I49	≤ 5	Sonstige Herzrhythmusstörung
I63	≤ 5	Schlaganfall durch Verschluss eines Blutgefäßes im Gehirn – Hirninfarkt
K26	≤ 5	Zwölffingerdarmgeschwür
K56	≤ 5	Darmverschluss (Ileus) ohne Eingeweidebruch
K25	≤ 5	Magengeschwür

ABTEILUNG FÜR INNERE MEDIZIN

B-1.7

Prozeduren nach OPS

B-1.7.1

Durchgeführte Prozeduren nach OPS

Rang	OPS-Ziffer	Anzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	8-930	53	Intensivmedizinische Überwachung von Atmung, Herz und Kreislauf ohne Messung des Drucks in der Lungenschlagader und im rechten Vorhof des Herzens
2	8-020	24	Behandlung durch Einspritzen von Medikamenten in Organe bzw. Gewebe oder Entfernung von Ergüssen z.B. aus Gelenken
3	1-650	10	Untersuchung des Dickdarms durch eine Spiegelung - Koloskopie
4	9-401	9	Behandlungsverfahren zur Erhaltung und Förderung alltagspraktischer und sozialer Fertigkeiten - Psychosoziale Intervention
5	8-800	8	Übertragung (Transfusion) von Blut, roten Blutkörperchen bzw. Blutplättchen eines Spenders auf einen Empfänger
6	3-222	6	Computertomographie (CT) des Brustkorbes mit Kontrastmittel
7	1-632	6	Untersuchung der Speiseröhre, des Magens und des Zwölffingerdarms durch eine Spiegelung
8	1-620	≤ 5	Untersuchung der Luftröhre und der Bronchien durch eine Spiegelung
9	1-440	≤ 5	Entnahme einer Gewebeprobe (Biopsie) aus dem oberem Verdauungstrakt, den Gallengängen bzw. der Bauchspeicheldrüse bei einer Spiegelung
10	1-630	≤ 5	Untersuchung der Speiseröhre durch eine Spiegelung

B-1.7.2

Weitere Kompetenz-Prozeduren

OPS-Ziffer	Anzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1-651	≤ 5	Untersuchung des S-förmigen Abschnitts des Dickdarms durch eine Spiegelung
1-631	≤ 5	Untersuchung der Speiseröhre und des Magens durch eine Spiegelung

ABTEILUNG FÜR INNERE MEDIZIN

B-1.8

Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

	Art der Ambulanz	Bezeichnung der Ambulanz	Nr. der Leistung	Angeborene Leistung
AM00	Sonstiges	§115b-Ambulanz Ambulantes Operationszentrum	VI11	Diagnostik und Therapie von Erkrankungen des Magen-Darm-Traktes

B-1.9

Ambulante Operationen nach § 115b SGB V

Rang	OPS-Ziffer	Anzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	1-650	20	Untersuchung des Dickdarms durch eine Spiegelung – Koloskopie

B-1.10

Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft

Nicht vorhanden

B-1.11

Apparative Ausstattung

Nr.	Vorhandene Geräte	Umgangssprachliche Bezeichnung	24h-Notfall-verfügbarkeit
AA12	Gastroenterologisches Endoskop	Gerät zur Magen-Darm-Spiegelung	Ja
AA27	Röntgengerät/Durchleuchtungsgerät		Ja
AA29	Sonographiegerät/Dopplersonographiegerät/ Duplexsonographiegerät	Ultraschallgerät/mit Nutzung des Dopplereffekts/ farbkodierter Ultraschall	Ja
AA31	Spirometrie/Lungenfunktionsprüfung		
AA00	Labor-Analysegerät		Ja

ABTEILUNG FÜR INNERE MEDIZIN

B-1.12

Personelle Ausstattung

B-1.12.1

Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl
Ärzte und Ärztinnen insgesamt (außer Belegärzte und Belegärztinnen)	2,8 Vollkräfte
Davon Fachärzte und Fachärztinnen	1,8 Vollkräfte

Fachexpertise der Abteilung

Nr.	Facharztqualifikation
AQ23	Innere Medizin

B-1.12.2

Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungsdauer
Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	9 Vollkräfte	3 Jahre Die Zuordnung zu der Abteilung erfolgt aufgrund der interdisziplinären Belegung der Stationen z.T. durch Umlageverfahren.
Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferinnen	1 Vollkraft	1 Jahr

B-2 Abteilung für Chirurgie

B-2.1

Name der Organisationseinheit/Fachabteilung

Name der Fachabteilung	Abteilung für Chirurgie
-------------------------------	-------------------------

Kontaktdaten

Chefarzt/Chefärztin	Dr. med. Klaus Dellemann
Straße und Nummer	Bürgermeister-Lafrenz-Straße 4
PLZ und Ort	23769 Burg (Stadt Fehmarn)
Telefon	04371 504-167
Telefax	04371 504-164
E-Mail	k.dellemann@sana-oh.de
Webadresse	www.sana-oh.de

Haupt-/Belegabteilung

Art der Abteilung	Hauptabteilung
--------------------------	----------------

B-2.2

Versorgungsschwerpunkte der Organisationseinheit/Fachabteilung

Nr.	Versorgungsschwerpunkte
VC18	Konservative Behandlung von arteriellen Gefäßerkrankungen
VC19	Diagnostik und Therapie von venösen Erkrankungen und Folgeerkrankungen
VC21	Endokrine Chirurgie
VC22	Magen-Darm-Chirurgie
VC23	Leber-, Gallen-, Pankreaschirurgie
VC26	Metall-/Fremdkörperentfernungen
VC27	Bandrekonstruktionen/Plastiken
VC36	Diagnostik und Therapie von Verletzungen der Schulter und des Oberarmes
VC37	Diagnostik und Therapie von Verletzungen des Ellenbogens und des Unterarmes
VC38	Diagnostik und Therapie von Verletzungen des Handgelenkes und der Hand
VC39	Diagnostik und Therapie von Verletzungen der Hüfte und des Oberschenkels
VC40	Diagnostik und Therapie von Verletzungen des Knies und des Unterschenkels
VC41	Diagnostik und Therapie von Verletzungen der Knöchelregion und des Fußes
VC42	Diagnostik und Therapie von sonstigen Verletzungen
VC55	Minimalinvasive laparoskopische Operationen
VC56	Minimalinvasive endoskopische Operationen
VC58	Spezialprechstunde
VC00	gelenkerhaltende Vorfußoperation bei Deformierungen der Zehen

ABTEILUNG FÜR CHIRURGIE

B-2.5

Fallzahlen der Organisationseinheit/Fachabteilung

Vollstationäre Fallzahl	82
--------------------------------	----

B-2.6

Diagnosen nach ICD

B-2.6.1

Hauptdiagnosen nach ICD

Rang	ICD-10 Ziffer*	Fallzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	K40	6	Leistenbruch (Hernie)
2	A46	≤ 5	Wundrose - Erysipel
3	I83	≤ 5	Krampfader der Beine
4	K80	≤ 5	Gallensteinleiden
5	S06	≤ 5	Verletzung des Schädellinneren
6	S32	≤ 5	Knochenbruch der Lendenwirbelsäule bzw. des Beckens
7	S22	≤ 5	Knochenbruch der Rippe(n), des Brustbeins bzw. Der Brustwirbelsäule
8	K36	≤ 5	Sonstige Blinddarmentzündung
9	K56	≤ 5	Darmverschluss (Ileus) ohne Eingeweidebruch
10	L05	≤ 5	Eitrige Entzündung in der Gesäßfalte durch eingewachsene Haare – Pilonidalsinus

* Hauptdiagnose gemäß der jeweils geltenden Fassung der Deutschen Kodierrichtlinien

B-2.6.2

Weitere Kompetenzdiagnosen

ICD-10 Ziffer	Anzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
I84	≤ 5	Krampfaderartige Erweiterung der Venen im Bereich des Enddarms - Hämorrhoiden
M20	≤ 5	Nicht angeborene Verformungen von Fingern bzw. Zehen
M23	≤ 5	Schädigung von Bändern bzw. Knorpeln des Kniegelenkes

ABTEILUNG FÜR CHIRURGIE

B-2.7

Prozeduren nach OPS

B-2.7.1

Durchgeführte Prozeduren nach OPS

Rang	OPS-Ziffer	Anzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	5-385	6	Operatives Verfahren zur Entfernung von Krampfadern aus dem Bein
2	5-900	6	Einfacher operativer Verschluss der Haut bzw. Der Unterhaut nach Verletzungen, z.B. mit einer Naht
3	5-469	≤ 5	Sonstige Operation am Darm
4	5-511	≤ 5	Operative Entfernung der Gallenblase
5	9-401	≤ 5	Behandlungsverfahren zur Erhaltung und Förderung alltagspraktischer und sozialer Fertigkeiten - Psychosoziale Intervention
6	8-930	≤ 5	Intensivmedizinische Überwachung von Atmung, Herz und Kreislauf ohne Messung des Drucks in der Lungenschlagader und im rechten Vorhof des Herzens
7	5-530	≤ 5	Operativer Verschluss eines Leistenbruchs (Hernie)
8	8-158	≤ 5	Behandlung durch gezieltes Einstechen einer Nadel in ein Gelenk mit anschließender Gabe oder Entnahme von Substanzen, z.B. Flüssigkeit
9	5-894	≤ 5	Operative Entfernung von erkranktem Gewebe an Haut bzw. Unterhaut
10	5-854	≤ 5	Wiederherstellende Operation an Sehnen

B-2.7.2

Weitere Kompetenz-Prozeduren

OPS-Ziffer	Anzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
5-787	≤ 5	Entfernung von Hilfsmitteln, die zur Befestigung von Knochenteilen z.B. bei Brüchen verwendet wurden
5-493	≤ 5	Operative Behandlung von Hämorrhoiden

ABTEILUNG FÜR CHIRURGIE

B-2.8

Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Art der Ambulanz	Bezeichnung der Ambulanz	Nr. der Leistung	Angebote Leistung
AM08	Notfallambulanz (24h)	Chirurgische Ambulanz	VC19 Diagnostik und Therapie von venösen Erkrankungen und Folgeerkrankungen
			VC31 Diagnostik und Therapie von Knochenentzündungen
			VC32 Diagnostik und Therapie von Verletzungen des Kopfes
			VC35 Diagnostik und Therapie von Verletzungen der Lumbosakralgegend, der Lendenwirbelsäule und des Beckens
			VC36 Diagnostik und Therapie von Verletzungen der Schulter und des Oberarmes
			VC37 Diagnostik und Therapie von Verletzungen des Ellenbogens und des Unterarmes
			VC38 Diagnostik und Therapie von Verletzungen des Handgelenkes und der Hand
			VC39 Diagnostik und Therapie von Verletzungen der Hüfte und des Oberschenkels
			VC40 Diagnostik und Therapie von Verletzungen des Knies und des Unterschenkels
			VC41 Diagnostik und Therapie von Verletzungen der Knöchelregion und des Fußes
			VC42 Diagnostik und Therapie von sonstigen Verletzungen

>>

ABTEILUNG FÜR CHIRURGIE

B-2.8

Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

>>

	Art der Ambulanz	Bezeichnung der Ambulanz	Nr. der Leistung	Angebote Leistung
AM04	Ermächtigungsambulanz nach § 116 SGB V Versorgung von Patienten mit einfachen chirurgischen Problemen als Vertretung eines niedergelassenen Chirurgen in dessen Abwesenheit	Chirurgische Ambulanz		

B-2.9

Ambulante Operationen nach § 115b SGB V

Rang	OPS-Ziffer	Anzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	5-385	7	Operatives Verfahren zur Entfernung von Krampfadern aus dem Bein
2	5-787	≤ 5	Entfernung von Hilfsmitteln, die zur Befestigung von Knochenteilen z.B. bei Brüchen verwendet wurden
3	5-788	≤ 5	Operation an den Fußknochen
4	5-452	≤ 5	Operative Entfernung oder Zerstörung von erkranktem Gewebe des Dickdarms
5	5-056	≤ 5	Operation zur Lösung von Verwachsungen um einen Nerv bzw. zur Druckentlastung des Nervs oder zur Aufhebung der Nervenfunktion

B-2.10

Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft

Arzt oder Ärztin mit ambulanter D-Arzt-Zulassung vorhanden	Ja
Stationäre BG-Zulassung vorhanden	Nein

ABTEILUNG FÜR CHIRURGIE

B-2.11

Apparative Ausstattung

Nr.	Vorhandene Geräte	Umgangssprachliche Bezeichnung	24h-Notfall-verfügbarkeit
AA03	Belastungs-EKG/Ergometrie	Belastungstest mit Herzstrommessung	
AA12	Gastroenterologisches Endoskop	Gerät zur Magen-Darm-Spiegelung	✓
AA27	Röntgengerät/Durchleuchtungsgerät		✓
AA29	Sonographiegerät/Dopplersonographiegerät/ Duplexsonographiegerät	Ultraschallgerät/mit Nutzung des Dopplereffekts/ farbkodierter Ultraschall	✓
AA00	Labor - Analysegerät		✓

B-2.12

Personelle Ausstattung

B-2.12.1

Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl
Ärzte und Ärztinnen insgesamt (außer Belegärzte und Belegärztinnen)	3 Vollkräfte
Davon Fachärzte und Fachärztinnen	3 Vollkräfte

Fachexpertise der Abteilung

Nr.	Facharztqualifikation
AQ06	Allgemeine Chirurgie
AQ10	Orthopädie und Unfallchirurgie
AQ13	Viszeralchirurgie

ABTEILUNG FÜR CHIRURGIE

B-2.12.2 Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungsdauer
Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	6 Vollkräfte	3 Jahre Die Zuordnung zu der Abteilung erfolgt aufgrund der interdisziplinären Belegung der Stationen z.T. durch Umlageverfahren.

B-2.12.3 Spezielles therapeutisches Personal

Nr.	Spezielles therapeutisches Personal
SP02	Arzthelfer und Arzthelferin

B-3 Abteilung für Anästhesie

B-3.1

Name der Organisationseinheit/Fachabteilung

Name der Fachabteilung	Abteilung für Anästhesie
-------------------------------	--------------------------

Kontaktdaten

Chefarzt/Chefärztin	Dr. med. Uwe Schewe
Straße und Nummer	Bürgermeister-Lafrenz-Straße 4
PLZ und Ort	23769 Burg (Stadt Fehmarn)
Telefon	04371 504-140
Telefax	04371 504-164
E-Mail	u.schewe@sana-oh.de
Webadresse	www.sana-oh.de

Haupt-/Belegabteilung

Art der Abteilung	Nicht bettenführend/sonstige Organisationseinheit
--------------------------	---

B-3.2

Versorgungsschwerpunkte der Organisationseinheit/Fachabteilung

Nr.	Versorgungsschwerpunkte
VI20	Intensivmedizin
VI00	Ärztliche Besetzung des Notarztwagens

B-3.5

Fallzahlen der Organisationseinheit/Fachabteilung

Vollstationäre Fallzahl	0
-------------------------	---

B-3.6

Diagnosen nach ICD

Trifft nicht zu

B-3.7

Prozeduren nach OPS

Trifft nicht zu

B-3.8

Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Trifft nicht zu

B-3.9

Ambulante Operationen nach § 115b SGB V

Trifft nicht zu

ABTEILUNG FÜR ANÄSTHESIE

B-3.10

Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft

Nicht vorhanden

B-3.11

Apparative Ausstattung

Trifft nicht zu

B-3.12

Personelle Ausstattung

B-3.12.1

Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl
Ärzte und Ärztinnen insgesamt (außer Belegärzte und Belegärztinnen)	1,8 Vollkräfte
Davon Fachärzte und Fachärztinnen	1,8 Vollkräfte

Fachexpertise der Abteilung

Nr.	Facharztqualifikation
AQ01	Anästhesiologie

Nr.	Zusatzweiterbildung (fakultativ)
ZF01	Ärztliches Qualitätsmanagement
ZF24	Manuelle Medizin/Chirotherapie
ZF28	Notfallmedizin
ZF42	Spezielle Schmerztherapie
ZF00	Chirotherapie
ZF00	Health Care Management

ABTEILUNG FÜR ANÄSTHESIE

B-3.12.2 Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungsdauer
Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	1 Vollkraft	3 Jahre

STRUKTURIERTER QUALITÄTSBERICHT
TEIL C

Qualitätssicherung

C-1

Die Daten zur externen vergleichenden Qualitätssicherung nach § 137 SGB V werden bis zum 31.12. direkt an die Annahmestelle übermittelt.

C-2

Externe Qualitätssicherung nach Landesrecht gemäß § 112 SGB V

Über § 137 SGB V hinaus ist auf Landesebene keine verpflichtende Qualitätssicherung vereinbart.

C-3

Qualitätssicherung bei Teilnahme an Disease-Management-Programmen (DMP) nach § 137f SGB V

Trifft nicht zu

C-4

Teilnahme an sonstigen Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung

Die Ergebnisse der verbundinternen Befragungen der Patienten und Einweiser werden verbundintern miteinander verglichen. Die Ergebnisse der in 2008 durchgeführten Risiko- und Präventionsanalysen wurden verbundintern veröffentlicht. Alle Leistungsdaten der Krankenhäuser des Sana-Verbunds werden intern miteinander verglichen. Auszugsweise wird eine Übersicht über die Ergebnisse im Medizinischen Entwicklungsbericht der Sana Kliniken AG dargestellt.

QUALITÄTSSICHERUNG

C-5

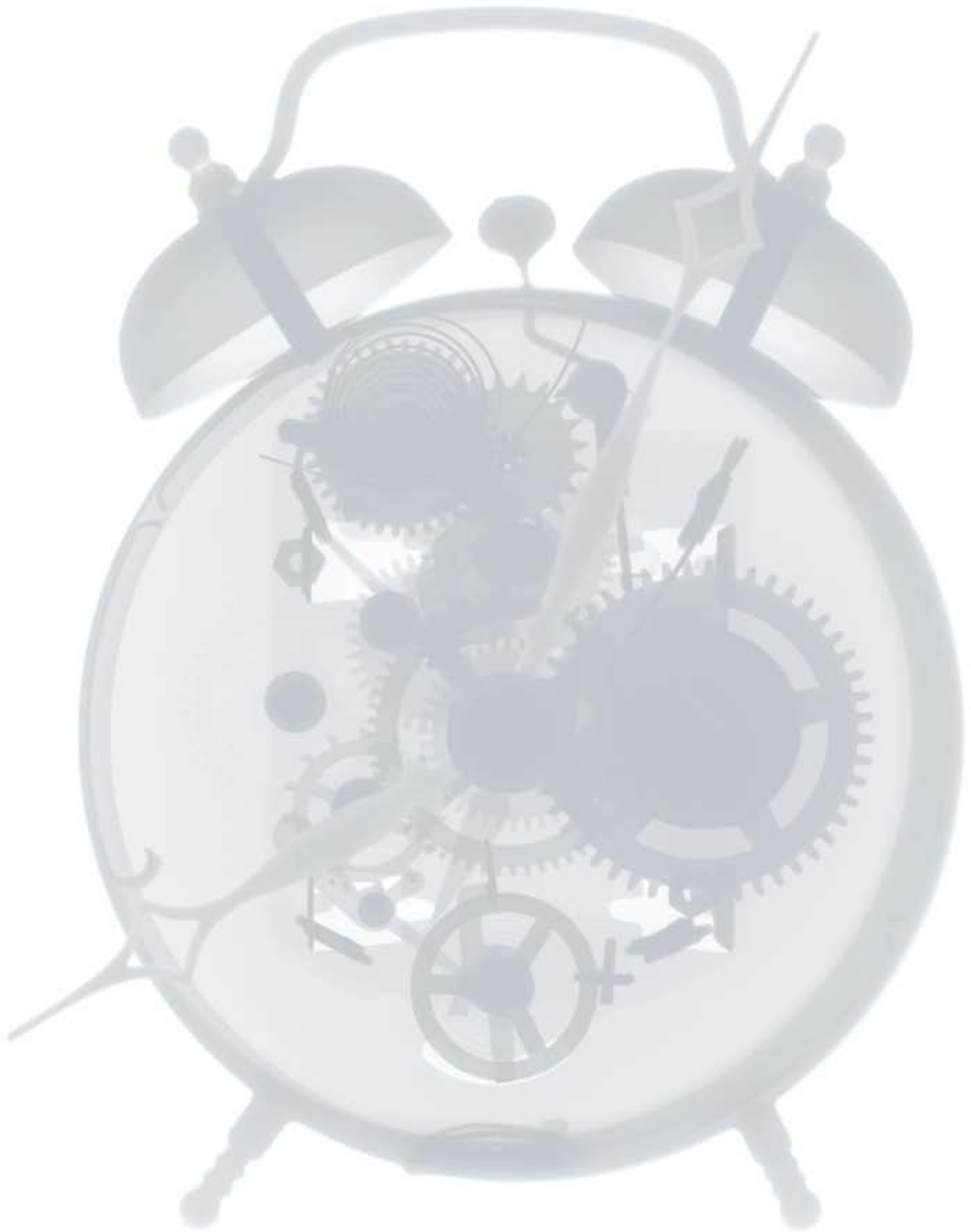
Umsetzung der Mindestmengenvereinbarung nach § 137 SGB V

Trifft nicht zu

C-6

Umsetzung von Beschlüssen des Gemeinsamen Bundesausschusses zur Qualitätssicherung nach § 137 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 SGB V [neue Fassung] („Strukturqualitätsvereinbarung“)

Trifft nicht zu



STRUKTURIERTER QUALITÄTSBERICHT
TEIL D

Qualitätsmanagement

D-1 Qualitätspolitik

Zukunftsorientierte Patientenversorgung durch Kooperation zwischen starken Partnern

Die Sana Kliniken AG hat ihre Krankenhäuser in einem Verbund vereint, um die Ansprüche ihrer Patienten und Partner auf höchstem Niveau erfüllen zu können. Die Überzeugung, dass in gemeinsamer Anstrengung mehr erreicht werden kann, prägt auch unser Selbstverständnis als Sana Kliniken Ostholstein GmbH.

Unsere besondere Stärke als ein Krankenhaus mit drei Standorten liegt darin, dass wir unseren Patienten in Ostholstein und Umgebung wohnortnah, zu jeder Tages- und Nachtzeit und über die gesamte Lebensspanne hinweg eine qualitativ hochwertige Versorgung mit Gesundheitsdienstleistungen anbieten können. Dabei lassen wir uns leiten von den im Leitbild unseres Trägers festgelegten Grundsätzen sowie den Unternehmenswerten Respekt, Fortschritt, Motivation, Wissenstransfer, Ergebnisorientierung, Wirtschaftlichkeit, Kommunikation und Ressourcen. In besonderer Weise fühlen wir uns dem Sana-Ethikstatut mit seinen Aussagen zur Patientenwürde und -autonomie sowie zur Gerechtigkeit in der Behandlung aller unserer Patienten verpflichtet.

Unsere Qualitätspolitik leiten wir direkt aus unseren Unternehmenswerten und -grundsätzen ab: Ob in Eutin, Oldenburg oder Burg auf Fehmarn – wir wollen jedem unserer Patienten das Gefühl geben, in unseren Krankenhäusern willkommen und bestens aufgehoben zu sein – auch und gerade in schwierigen Lebenssituationen. Über sehr gute medizinische Leistungen hinaus wollen wir jeden Patienten durch eine besondere persönliche Zuwendung davon überzeugen, dass er bei uns in guten Händen ist.

Eine solche Zielsetzung ist nur gemeinsam zu erreichen. Deshalb arbeiten wir in den Sana Kliniken Ostholstein in zunehmendem Maß interdisziplinär und berufsgruppenübergreifend: Die Spezialkenntnisse und Fähigkeiten von Mitarbeitern verschiedener Berufsgruppen ergänzen sich zu einem Ganzen, dessen Ziel stets das Wohlbefinden des Patienten ist.

Dort, wo unsere eigenen Möglichkeiten begrenzt sind, suchen wir uns selbst starke und verlässliche Partner, die uns bei der Verwirklichung unserer Ziele unterstützen. Diese finden wir zum einen in den anderen Kliniken des Sana-Verbundes, die sich gegenseitig beraten, zum anderen bei Anbietern von Gesundheitsdienstleistungen im östlichen Schleswig-Holstein, mit denen wir langfristig angelegte Kooperationen eingehen. Auf diesem Gebiet der Vernetzung von Dienstleistungen wollen wir eine Vorreiterrolle und eine Vorbildfunktion für andere einnehmen.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Die Struktur der Sana Kliniken Ostholstein mit den Krankenhäusern in Eutin, Oldenburg und Burg auf Fehmarn bietet hierfür sehr gute Voraussetzungen.

D-2 Qualitätsziele

Zufriedenheit von Patienten, Partnern und Mitarbeitern und Sicherheit als Zeichen von Qualität

Im Jahr 2004 haben wir unsere Ziele in einem Medizinischen Zielkonzept niedergelegt, welches wir in den Folgejahren den Entwicklungen des Gesundheitsmarktes angepasst und erweitert haben. Dieses bildet den Rahmen für unser Planen und Handeln. Die Erreichung unserer Ziele überprüfen wir regelmäßig. Dabei messen wir uns an den besten Krankenhäusern innerhalb und außerhalb des Sana-Verbundes.

Über die im Medizinischen Zielkonzept formulierten Unternehmensziele hinaus streben wir an, unsere Fähigkeiten stetig weiter zu entwickeln und unsere Leistungen kontinuierlich weiter zu verbessern. Deshalb stellen wir uns dem Vergleich untereinander und mit anderen Kliniken des Sana-Verbundes über ein internes Benchmarking-Projekt.

Wir wollen im Bereich der Akutmedizin mit allen drei Krankenhäusern zu den besten Kliniken des Sana-Verbundes gehören und mit unserem Engagement dazu beitragen, dass der Sana-Verbund als Markenzeichen für eine qualitativ hochwertige Versorgung seiner Patienten wahrgenommen wird. Überdurchschnittliche Leistungen sind uns nicht genug; langfristig wollen wir selbst zu den besten Krankenhäusern in der akutmedizinischen Grund-, Regel- und Schwerpunktversorgung gehören.

Die Messung der medizinischen Ergebnisse, beispielsweise der Komplikationshäufigkeit und der Krankenhaussterblichkeit, liefert uns wichtige Kennzahlen, mit denen wir die Qualität unserer Leistungen überprüfen. Wichtig ist uns darüber hinaus, wie zufrieden unsere Patienten und Partner mit unseren Leistungen sind. Deshalb führen wir regelmäßig Befragungen unserer Patienten und Einweiser durch. In der Einschätzung unserer Patienten möchten wir kontinuierlich bessere Ergebnisse erzielen und im Vergleich mit anderen Akut-Kliniken zu den Besten gehören; die im Jahr 2005 erstmalig und im Jahr 2008 erneut durchgeführte Einweiserbefragung nutzen wir, um uns auch hier ehrgeizige Ziele zu setzen.

Ehrgeizige Ziele lassen sich nur mit engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erreichen. Wir führen daher systematische Mitarbeiter-Befragungen durch, die Vergleiche mit anderen Kliniken des Sana-Verbundes erlauben. Nach der Analyse der ersten

QUALITÄTSMANAGEMENT

Ergebnisse haben wir spezifische Ziele formuliert und Maßnahmen eingeleitet, um auch bezüglich der Zufriedenheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter langfristig sehr gute Ergebnisse zu erzielen.

Ein spezielles Ziel haben wir uns in 2006 neu gesetzt: Wir wollen ein besonders sicheres Krankenhaus sein – für unsere Patienten und für unsere Mitarbeiter. Deshalb haben wir unsere Sicherheitsvorkehrungen im Rahmen einer Risiko- und Präventionsanalyse in allen drei Krankenhäusern untersuchen lassen. Auch die Ergebnisse dieser Überprüfung wurden innerhalb des Verbundes verglichen, und auch hinsichtlich der Sicherheit wollen wir vorbildliche Ergebnisse erzielen. Ende 2007 wurden die Maßnahmen der Risiko- und Präventionsanalyse einer erneuten kritischen Prüfung unterzogen.

D-3 Aufbau des einrichtungswirtschaftlichen Qualitätsmanagements

Integriertes Qualitätsmanagement für drei Krankenhäuser

Das Qualitätsmanagement der Sana Kliniken Ostholstein GmbH ist im Sinne der Qualitätspolitik und Qualitätsziele standortübergreifend organisiert. Es nimmt eine verbindende Position zwischen dem medizinisch-pflegerischen und dem wirtschaftlich-organisatorischen Teilbereich der Krankenhäuser ein.

Die „Große Unternehmensleitung“ fungiert als zentrales Führungsgremium der Sana Kliniken Ostholstein GmbH. Ihr gehören neben der Geschäftsführung die Ärztlichen Direktoren der Krankenhäuser in Eutin, Oldenburg und Burg auf Fehmarn, die Unternehmensleitung Pflege und Service, die Unternehmensleitung Finanzen, die Unternehmensleitung Personal, die Unternehmensleitung Marketing, Öffentlichkeitsarbeit und Organisation, sowie der Leiter des Medizincontrollings und der Qualitätsmanagementbeauftragten an. Das Gremium nimmt die Aufgaben einer zentralen Qualitätskommission nach einem vom Krankenhausträger entwickelten Konzept wahr. Die Leiter des Qualitätsmanagements und des Medizincontrollings sind der Geschäftsführung als Stabsstellen zugeordnet; die Leiter des Qualitätsmanagements beraten die Große Unternehmensleitung in allen Fragen des Qualitätsmanagements.

Durch die Funktion der Großen Unternehmensleitung als Qualitätskommission und die Einbindung der Leiter des Qualitätsmanagements in dieses Gremium ist gewährleistet, dass Aspekte des Qualitätsmanagements sowohl bei medizinisch-pflegerischen als auch bei wirtschaftlich-organisatorischen Grundsatzentscheidungen berücksichtigt werden. Darüber hinaus verfügen die Leiter des Qualitätsmanagements über entsprechende Ausbildungen, um sowohl medizinisch-pflegerische als auch wirtschaftliche Interessen in ihre Planungen einzubeziehen und angemessen zu berücksichtigen.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Weitere Mitglieder der Großen Unternehmensleitung besitzen zudem fundierte Qualifikationen im Qualitätsmanagement.

Aus der Großen Unternehmensleitung/Qualitätskommission heraus werden die Inhalte des Qualitätsmanagements über die Leitungssitzungen der Berufsgruppen und Abteilungen in die verschiedenen Arbeitsbereiche der Krankenhäuser getragen. Themenbezogene Kommissionen, die durch den Leiter des Qualitätsmanagements bei ihren regelmäßig stattfindenden Arbeitssitzungen unterstützt und beraten werden, sind die Hygienekommissionen, die Arzneimittelkommissionen und die Transfusionskommissionen.

Projektgruppen unterstützen die kontinuierliche Weiterentwicklung der Sana Kliniken Ostholstein GmbH. Für die Wahrnehmung von speziellen Aufgaben im Rahmen von Projekten wurden in den letzten Jahren Mitarbeiter im Projektmanagement und in der Moderation von Arbeitsgruppen geschult.

D-4 Instrumente des Qualitätsmanagements

Befragungen, Begutachtungen und Vergleiche

Über die Sicherstellung einer hochwertigen medizinischen Versorgung hinaus gilt ein Hauptaugenmerk der Sana Kliniken Ostholstein GmbH der Zufriedenstellung ihrer Patienten und Partner. Wir setzen verschiedene Instrumente und Methoden ein, um uns kontinuierlich zu verbessern und unsere Ziele in diesen Bereichen zu erreichen.

Für die Gewährleistung einer qualitativ hochwertigen ärztlichen und pflegerischen Versorgung unserer Patientinnen und Patienten stehen die Chefarzte und Chefarztinnen unserer Abteilungen sowie Pflegedienst- und Stationsleitungen mit allen ihren Mitarbeitern ein. Durch regelmäßige Fortbildungen und interdisziplinäre Besprechungen von komplizierten Behandlungsabläufen arbeiten wir systematisch an der kontinuierlichen Verbesserung unserer Leistungen. So lernen wir voneinander und entwickeln uns miteinander stetig weiter. Darüber hinaus lassen wir unsere Strukturen und Prozesse von internen und externen Fachexperten überprüfen: Neben regelmäßigen internen Audits, z.B. in den Bereichen der Hygiene und des Transfusionswesens, haben wir im Herbst 2006 eine umfangreiche Risiko- und Präventionsanalyse in unseren Krankenhäusern in Eutin, Oldenburg und Burg auf Fehmarn durchführen lassen. Mit Hilfe der externen Begutachtung ist es uns gelungen, Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren, die wir jetzt strukturiert bearbeiten. Ende 2007 haben wir den Erfolg unserer Maßnahmen erneut freiwillig überprüfen lassen.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Beschwerden unserer Patientinnen und Patienten, ihrer Angehörigen und unserer Partner betrachten wir als Anregungen zu Verbesserungen. Deshalb haben wir ein strukturiertes Beschwerdemanagementsystem installiert. Durch die zentrale Entgegennahme und Sammlung von Beschwerden ist nun die Möglichkeit einer gezielten Sammlung und Analyse von Schwachstellen möglich. Die inhaltliche Bearbeitung der Beschwerden einschließlich der persönlichen Rückmeldung an die Beschwerdeführer geschieht unter enger Einbindung der betroffenen Mitarbeiter.

Als ein patienten- und kundenorientiertes Unternehmen der Gesundheitsversorgung ermitteln wir regelmäßig und systematisch die Zufriedenheit unserer Patienten und Einweiser durch die Teilnahme an verbundweit durchgeführten Befragungen. Die zeitgleiche Durchführung der Befragungen in allen Kliniken des Sana-Verbundes gibt uns die Möglichkeit, unsere Ergebnisse auf einer soliden Grundlage mit den Ergebnissen anderer Kliniken zu vergleichen. Durch die wiederholte Durchführung der Befragungen haben wir zudem die Möglichkeit, den Erfolg unserer Maßnahmen systematisch zu überprüfen.

Die Teilnahme an verpflichtenden und freiwilligen Maßnahmen der externen Qualitätssicherung ist für uns selbstverständlich. Wir nutzen die Ergebnisse, um vorhandene Schwächen zu erkennen und gezielte Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten. Dabei analysieren wir die Unterschiede zwischen unseren eigenen Krankenhäusern im Detail und stellen uns dem Vergleich mit anderen Kliniken des Sana-Verbunds.

D-5 Qualitätsmanagement- Projekte

Investitionen in die Zufriedenheit von Patienten und Partnern

Die Sana Kliniken Ostholstein GmbH sichert ihre Zukunftsfähigkeit durch die kontinuierliche Überprüfung und Aktualisierung ihrer Strukturen und Prozesse. In die Entwicklung des Unternehmens werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Hierarchiestufen, Berufsgruppen und Abteilungen durch die Beteiligung an Projekten eingebunden.

Im Jahr 2004 haben wir unsere Ziele in einem Medizinischen Zielkonzept niedergelegt, welches wir in den Folgejahren den Entwicklungen des Gesundheitsmarktes angepasst und erweitert haben. Dies führte auch in 2008 zur Planung und Durchführung struktureller Veränderungen, mit denen sich die Sana Kliniken Ostholstein GmbH langfristig als innovativer Anbieter von kooperativen Versorgungsmodellen in der Akutmedizin positioniert.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Umbau und Schließung der Inselklinik Fehmarn

Auch für die Inselklinik Fehmarn waren nach der bereits 2001 durchgeführten Sanierung und patientenorientierten Modernisierung weitere bauliche Veränderungen geplant, um die Attraktivität der Klinik zu erhöhen. Auch hierbei wurden die Ergebnisse der Patientenbefragungen und der Leitgedanke der Kooperation mit niedergelassenen Ärzten in besonderer Weise berücksichtigt.

Aufgrund einer Nutzungsuntersagung durch die Baubehörde musste die Inselklinik im März 2008 leider geschlossen werden. Es ist geplant, einen Neubau zu errichten, der nach aktuellem Kenntnisstand Mitte 2010 in Betrieb genommen werden soll. Die stationäre Versorgung wurde von Fehmarn nach Oldenburg verlegt.

Chirurgische Notfallversorgung auf der Insel Fehmarn

Nach Schließung der Inselklinik wurde innerhalb weniger Tage ein Konzept zur chirurgischen Notfallversorgung auf Fehmarn geschaffen. Unter Abstimmung mit den niedergelassenen Praxen der Insel und der zuständigen Kassenärztlichen Vereinigung wurde eine chirurgische Notfallpraxis in Burg eingerichtet. Ergänzend dazu hat der Kreis Ostholstein einen zweiten Rettungswagen auf Fehmarn stationiert.

Planung eines Neubaus der Inselklinik Fehmarn

Seit Mitte 2008 erfolgen die konkreten Planungen für einen Neubau der Klinik Fehmarn. Zahlreiche Behörden und Institutionen werden seit dem am baulichen und strukturellen Konzept beteiligt. Die Fertigstellung des Neubaus ist für Mitte 2010 geplant.

Um- und Erweiterungsbau der Klinik Oldenburg

Seit 2006 werden in der Klinik Oldenburg einschneidende bauliche Veränderungen vorgenommen. Die Umbaumaßnahmen dienen dem Ziel, die patientengerechte Gestaltung der Abläufe zu verbessern. Unter Berücksichtigung der Ergebnisse der Patientenbefragungen soll in den neuen Räumlichkeiten der abteilungsübergreifenden Behandlung eine höhere Bedeutung zugewiesen werden. Auch wird den Entwicklungen der modernen Intensivmedizin mit einer Vergrößerung und Verlagerung der Räumlichkeiten Rechnung getragen. Gestiegenen Erwartungen an den Komfort während einer Krankenhausbehandlung wird durch die freundliche Gestaltung der Patientenzimmer und die Ausweitung der Komfortleistungen entsprochen.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Bezug des Ärztehauses an der Klinik Oldenburg

In konsequenter Verfolgung des Kooperationsgedankens zwischen dem stationären und dem ambulanten Bereich wurde im Jahr 2007 die Fertigstellung des Ärztehauses an der Klinik Oldenburg realisiert. Durch die räumliche Nähe zwischen den dort ansässigen Praxen und dem Krankenhaus erfolgt seit dem eine noch engere Abstimmung untereinander im Interesse der Patienten. Die Angebote und Leistungsspektren der Praxen und der Klinik ergänzen sich sinnvoll. Räumlichkeiten zur gemeinsamen Nutzung bestehen, die gemeinschaftliche Nutzung von Geräten und Personal ist Gegenstand weiterer Planungen. Der Erfolg des Projekts wird an wirtschaftlichen Kennzahlen sowie an der Zufriedenheit der Patienten und der beteiligten Parteien bemessen.

Neben diesen – auch von außen deutlich wahrnehmbaren – baulichen Veränderungen sind zahlreiche Maßnahmen durchgeführt worden, die die Verbesserung der Versorgungsqualität durch die Vernetzung von Kompetenzen zum Inhalt hatten. Auch hierzu werden hier beispielhaft einige Projekte vorgestellt:

Vorbereitung der Rezertifizierung

Nachdem Ende 2007 die Kliniken Eutin, Oldenburg und Fehmarn erfolgreich nach KTQ® zertifiziert wurden, gilt es jetzt, die Rezertifizierung in 2010 vorzubereiten. Der Ergebnisbericht der Visitoren bildet die Grundlage zum Verbesserungsprozess und zur Vorbereitung auf die Rezertifizierung in 2010. Bis zur nächsten Zertifizierung werden die Prozesse auf Nachhaltigkeit und Qualität überprüft. Dafür werden Kennzahlen eingesetzt und bewertet.

Was verbirgt sich hinter KTQ®?

Die Kooperation für Transparenz und Qualität im Krankenhaus (KTQ®) wird getragen von den Spitzenverbänden der gesetzlichen Krankenversicherungen (GKV), der Bundesärztekammer, der deutschen Krankenhausgesellschaft und dem Deutschen Pflegerat. An der Weiterentwicklung des ersten Fragenkataloges waren maßgeblich KTQ® Pilotvisitoren, mit Krankenhauspraktikern besetzte Arbeitsgruppen, die Arbeitsgemeinschaft der wissenschaftlichen medizinischen Fachgesellschaften sowie weitere Experten beteiligt. Sie alle haben mit ihrem Engagement dazu beigetragen die Weiterentwicklung des Verfahrens zu betreiben. Zusammenfassend gesagt: von Praktikern für die Praxis entwickelt!

Mit diesem Zertifizierungsverfahren bietet die KTQ® den Krankenhäusern ein Instrument an, mit dem sie die Qualität ihrer Leistungen nachweisen können. Der Lohn ist ein Zertifikat mit einer Gültigkeit von drei Jahren.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Zielsetzungen eines Zertifizierungsverfahrens

Die Verbesserung der Patientenversorgung hinsichtlich der dafür erforderlichen Auseinandersetzung mit den Prozessen und der Betrachtung der Ergebnisqualität stehen im Zentrum des Verfahrens. Die Zertifizierung soll die Optimierung der Leistungserbringung in der Patientenversorgung fördern und transparent darstellen. Die kann nur gelingen wenn alle im

Krankenhaus vertretenen Berufsgruppen interprofessionell und interdisziplinär zusammenarbeiten.

Die notwendige Transparenz hinsichtlich der Leistungsfähigkeit eines Krankenhauses dient:

- unseren Patienten im Sinne einer Entscheidungshilfe und Information in der Vorbereitung auf einen Krankenhausaufenthalt
- unseren Einweisern als Entscheidungshilfe für erforderliche Patienteneinweisungen
- unseren Mitarbeitern als Informationsquelle um professionell arbeiten zu können
- ermöglicht eine nach außen sichtbare Darstellung im Vergleich zu anderen Krankenhäusern

KTQ® Kategorien

Der KTQ Katalog umfasst sechs komplexe Themenbereiche. Daraus wird deutlich, dass eine Entscheidung zur Zertifizierung nach KTQ® beinhaltet, dass sich alle Bereiche inhaltlich mit den Fragen befassen müssen.

1. Patientenorientierung
2. Mitarbeiterorientierung
3. Sicherheit im Krankenhaus
4. Informationswesen
5. Krankenhausführung
6. Qualitätsmanagement

Hinter jeder Kategorie verbergen sich Fragen die es zu beantworten und bearbeiten gilt. Um dies zu verdeutlichen ein kleiner Überblick zu den Inhalten der Kategorien. Durch die Nutzung des PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act) ist es für uns möglich, strukturiert an den Verbesserungspotenzialen zu arbeiten.

Integration einer akut-neurologischen Behandlungseinheit in der Klinik Oldenburg

Mit dem Umzug der Ameos Neurologie von Heiligenhafen in die Sana Klinik nach Oldenburg wurde ein neuer Weg beschritten um die neurologische Versorgung im Nordkreis zu verbessern. Durch die erfahrenen Neurologen aus Heiligenhafen, die Internisten und Intensivmediziner der Sana Klinik Oldenburg können jetzt neurologische Erkrankungen „unter einem Dach“ noch besser behandelt werden. Gerade bei Schlag-

QUALITÄTSMANAGEMENT

anfällen ist jede Minute ein Zeitgewinn bei der medizinischen Versorgung. Die Kooperation mit der Aneos Klinik schafft für die Menschen im Nordkreis ein hohes Maß an Versorgungssicherheit.

Kürzere Wege für kardiologische Patienten- die Klinik Eutin setzt Zeichen

Kürzere Wege für die Patienten, Versorgung aus einer Hand, mehr Kompetenz vor Ort - das sind kurz gefasst die Vorteile der Kooperation der kardiologischen Gemeinschaftspraxis Dr. med. Frank Winkler, Dr. med. Friedrich Schröder und der Sana Klinik Eutin. Neu hinzugekommen ist mit der Kooperation als Chefarzt mit kardiologischem Schwerpunkt Privat-Dozent Dr. med. Franz Hartmann. Die Behandlung von Herz-Kreislauf Erkrankungen konnte mit der neuen Kooperation deutlich ausgebaut werden. Im Herzkatheterlabor werden Untersuchungen und Therapien durchgeführt, neue Untersuchungsmethoden über die Pulsschlagader am Handgelenk werden angewandt. Dies alles ermöglicht einen höheren Komfort für die Patienten.

Handchirurgie in der Sana Klinik Eutin

Mit Dr. med. Lars Nebermann als Leitender Arzt für Hand- und Mikrochirurgie im Zentrum für Chirurgie der Sana Klinik Eutin konnte das Angebot der medizinischen Versorgung in diesem Bereich deutlich erweitert werden. Durch das spezialisierte Versorgungsangebot vor Ort werden

den Patienten lange Wege erspart. Der Schwerpunkt der Operationen liegt neben einfacheren Eingriffen vor allem auf dem Gebiet der künstlichen Gelenke und der Handverletzungen. Gerade bei Rheuma-Patienten können funktionswiederherstellende Eingriffe die weitere Zerstörung der Gelenke abmildern. Aber auch für Kinder mit Fehlbildungen ist eine frühzeitige Operation hilfreich um die Funktionen speziell der Hand zu entwickeln.

Aktion Saubere Hände

Die Aktion „Saubere Hände – keine Chance den Krankenhausinfektionen“ ist eine nationale Kampagne zur Verbesserung des Händedesinfektionsverhaltens in deutschen Krankenhäusern. Sie wird durch das Aktionsbündnis Patientensicherheit, der Gesellschaft für Qualitätsmanagement in der Gesundheitsversorgung e.V. und das Nationale Referenzzentrum für die Überwachung von nosokomialen Infektionen organisiert. Die Kliniken Oldenburg und Eutin beteiligen sich mit verschiedenen Aktivitäten an dieser bundesweiten Aktion. Beim ersten Aktionstag im Herbst 2008 stand die Händedesinfektion im Vordergrund. Die Aktion ist auf drei Jahre angelegt und wird vom Bundesgesundheitsministerium gefördert.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Bettenmanagement an der Klinik Oldenburg

Bereits in 2008 wurde die Entscheidung getroffen das Konzept „Bettenmanagement“ zu etablieren. Ein „Bettenmanager“ koordiniert die Patientenaufnahmekapazitäten, die interdisziplinäre Belegung der Stationen und pflegt die Kontakte zu den Einweisern. Viele Entscheidungen für die Behandlungskoordination kommen aus einer Hand und sind dadurch individuell für den Patienten abgestimmt.

Erweiterung des med. Angebotes des Beatmungszentrum/Weaningzentrum

Die Sana Klinik Oldenburg hat sich im Rahmen des Schwerpunktes Pneumologie und Intensivmedizin auf Patienten mit Langzeitbeatmung oder schwieriger Entwöhnung vom Beatmungsgerät (Respirator) spezialisiert.

Überregional übernehmen wir Patienten von Intensivstationen in unser Beatmungszentrum mit dem Ziel sie vom Beatmungsgerät zu entwöhnen und wenn sie im Weiteren einer nicht invasiven Maskenbeatmung bedürfen, diese zu beginnen und anzupassen. Fachärzte sowie hoch spezialisiertes Pflegepersonal in Form von Atemtherapeuten stehen zur Verfügung, die eine hohe medizinische Qualität gewährleisten.

Intensivierung der Zusammenarbeit im Brustzentrum Ostholstein

Die Sana Kliniken Ostholstein GmbH ist mit den gynäkologischen Abteilungen der Kliniken Eutin und Oldenburg am Brustzentrum Ostholstein beteiligt. Weitere Beteiligte des Brustzentrums sind das Katholische Marien-Krankenhaus zu Lübeck mit einer Anzahl gynäkologischer Belegärzte und weiterer Kooperationspartner sowie die Abteilung für Plastische Chirurgie des Klinikums Neustadt. Das Brustzentrum lebt von einer aktiven Kooperation mit niedergelassenen Hausärzten, Gynäkologen, Radiologen, Strahlentherapeuten, Onkologen und Pathologen. Zur Intensivierung der Kooperation zwischen den Partnern wurde ein Videokonferenz-System angeschafft, mit dessen Hilfe die regelmäßigen Tumorkonferenzen nun häufiger und mit weniger Aufwand als bisher durchgeführt werden können.

Für 2009 ist die Zertifizierung des Standortes Eutin nach OnkoZert geplant.

Patientensicherheit - Einführung eines CIRS

Unter CIRS (Critical Incident Reporting System) versteht man Analyse von klinischen Komplikationen und Beinahezweischenfällen. Die Nutzung des Erfassungs- und Analysesystems, riskop, bietet die Chance, Risiken frühzeitig zu identifizieren, ihre Ursachen zu hinterfragen und vorbeugende Maßnahmen für die Zukunft einzuleiten. Jedem Mitarbeiter wird es möglich sein anonym auf Beinahevorkommnisse über das Intranet hinzuweisen. Ein interdisziplinär besetztes Expertenteam bewertet die Meldungen und leitet erforderliche Maßnahmen ein. Der Zweck eines Incident-Reporting-Systems liegt in der Verbesserung der Patientensicherheit durch Lernen aus Fehlern in der Gesundheitsversorgung.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Konzernweite interne Audits

Der Vorstand der Sana Kliniken AG hat beschlossen, das Instrument gegenseitiger interner Audits als konzernweites Instrument der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung breiter anzuwenden. Nachdem Ende 2008 die Qualitätsmanagementbeauftragten bereits jeweils in einer anderen Einrichtung ein Audit durchgeführt haben, soll dies nun auf weitere Bereiche ausgedehnt werden. Gegenseitige interne Audits haben den Zweck, die Umsetzung von Anforderungen durch einen Mitarbeiter aus einem anderen Sana-Haus – unabhängig und in vertraulicher Atmosphäre – zu evaluieren. Vor Allem soll es darum gehen, Prozesse zu verbessern.

Über all diese Maßnahmen hinaus wurden auf der Ebene einzelner Stationen Verbesserungen eingeführt, die zum Teil durch die Ergebnisse der durchgeführten Befragungen, aber auch durch die aufmerksame Beobachtung unserer Abläufe angestoßen wurden. Im Zentrum aller Verbesserungsbemühungen steht dabei immer die Optimierung der Patientenversorgung. Einige Beispiele dafür sind: Die Verschönerung des Mütter-Relax-Raumes im Bereich der Pädiatrie und die Umgestaltung der Aufenthaltsbereiche in der Wochenstation, Optimierung der Beschilderung in den Kliniken oder die Erstellung von Stationsflyern.

D-6 Bewertung des Qualitätsmanagements

Herausforderung und Ziel: Zertifizierung nach KTQ®

Die Sana Kliniken Ostholstein GmbH hatte sich das Ziel gesetzt, für jedes ihrer Krankenhäuser im Jahr 2007 ein Zertifikat der KTQ® (Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen) - GmbH für ihr Qualitätsmanagement zu erhalten. Dieses Ziel wurde Ende 2007 erfolgreich erreicht. Damit ist ein wichtiger Meilenstein auf dem Weg zur Exzellenz nach dem Qualitätsmodell der EFQM (European Foundation for Quality Management) erreicht worden.

Die verbundweite Darstellung der Ergebnisse des Qualitätsmanagements verschafft uns die Möglichkeit, unser Qualitätsmanagement im Vergleich mit anderen Häusern des Verbundes zu bewerten. Die Ergebnisse der jeweils Besten im Verbund sind für uns ein Ansporn, die Ziele der Sana Kliniken Ostholstein GmbH ehrgeizig zu formulieren. Dies gilt auch für Bereiche, in denen wir mit den Kliniken in Eutin, Oldenburg und auf Fehmarn bereits zu den Besten innerhalb des Verbundes zählen.

Als ein patienten- und kundenorientiertes Dienstleistungsunternehmen sind wir davon überzeugt, dass neben objektiven Werten zur Darstellung der medizinischen Versorgungsqualität die Zufriedenheit von Patienten, Kunden und Partnern eine wichtige

QUALITÄTSMANAGEMENT

Grundlage unseres Erfolgs darstellt. Um unsere medizinischen Leistungen mit anderen vergleichen zu können, beteiligen wir uns in einem deutlich überdurchschnittlichen Maß an der gesetzlich geforderten externen Qualitätssicherung und weiteren, z.T. freiwilligen Qualitätssicherungsmaßnahmen. Unsere Ergebnisse zu einigen ausgewählten Qualitätsindikatoren der externen Qualitätssicherung sind im Teil C dieses Berichts wiedergegeben. Wir nutzen diese Ergebnisse, um uns auch untereinander zu vergleichen und im vertrauensvollen Dialog miteinander Verbesserungen in unseren Verfahren und Abläufen zu entwickeln. Auch die Ergebnisse der Befragungen unserer Patienten, Einweiser und Mitarbeiter nutzen wir für Vergleiche zwischen den einzelnen Krankenhäusern der Sana Kliniken Ostholstein GmbH. Wir analysieren die Ergebnisse gründlich mit den beteiligten Personen, um die Ursachen für positive und negative Abweichungen von unseren Erwartungen zu entdecken und in einem zweiten Schritt von den jeweils Besseren zu lernen. Einige der Ergebnisse der Befragungen unserer Patienten und Einweiser finden sich exemplarisch im ersten Teil dieses Berichts.

Die Sana Kliniken Ostholstein GmbH bewertet ihr Qualitätsmanagement allerdings nicht nur intern, sondern lässt sich auch von externen Experten begutachten: Ende 2007 wurden die Maßnahmen der Risiko- und Präventionsanalyse einer erneuten kritischen Prüfung unterzogen. Die Ergebnisse der durchgeführten Risiko- und Präventionsanalyse zeigten einen insgesamt überdurchschnittlich guten Stand der Maßnahmen zur Gewährleistung der Patientensicherheit; Detailanalysen und der Vergleich mit anderen Kliniken des Verbundes geben uns allerdings Anlässe, auch hier nach weiteren Verbesserungsmöglichkeiten zu suchen.

Impressum

Sana Kliniken Ostholstein GmbH
Inselklinik Fehmarn
Geschäftsführer
Dr. Stephan Puke

Bürgermeister-Lafrenz-Straße 4
23769 Fehmarn, OT Burg

Telefon 04371 504-0
Telefax 04371 504-164

Realisation
Amedick & Sommer GmbH
www.amedick-sommer.de

Sana Kliniken Ostholstein GmbH
Inselklinik Fehmarn

Bürgermeister-Lafrenz-Straße 4 | 23769 Fehmarn, OT Burg | Telefon 04371 504-0 |
Telefax 04371 504-164 | info@sana-oh.de | www.sana-oh.de |