

KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2009/2 für Krankenhäuser

Krankenhaus: BG Klinik Tübingen
Institutionskennzeichen: 260840131
Anschrift: Schnarrenbergstraße 95
72076 Tübingen

**Ist zertifiziert nach KTQ[®]
mit der Zertifikatnummer:** 2015-0079 KHVN
**durch die von der KTQ-GmbH
zugelassene Zertifizierungsstelle:** SAMA Cert GmbH, Stuttgart

Gültig vom: 16.08.2015
bis: 15.08.2018

3. Zertifizierung

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kategorien	8
1 Patientenorientierung	9
2 Mitarbeiterorientierung	12
3 Sicherheit	14
4 Informations- und Kommunikationswesen	17
5 Führung	19
6 Qualitätsmanagement	21

Vorwort der KTQ[®]

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

Gesellschafter der KTQ[®] sind die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene¹, die Bundesärztekammer (BÄK) -Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern-, die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG) und der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR).

Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet.

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

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

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

- die Patientenorientierung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- die Sicherheit,
- das Kommunikations- und Informationswesen,
- die Führung des Krankenhauses und
- das Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

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

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

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

Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 63 Kriterien des KTQ-Kataloges 2009/2. Darüber hinaus sind die Krankenhäuser verpflichtet einen strukturierten Qualitätsbericht nach § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V zu veröffentlichen. Dieser strukturierte Qualitätsbericht wird ebenfalls im Rahmen einer KTQ-Zertifizierung auf der KTQ-Homepage veröffentlicht. Hier sind alle diagnostischen und therapeutischen Leistungen, insbesondere aufwändige medizinische Leistungen, einschließlich Mindestanforderungen an die Struktur- und Ergebnisqualität beschrieben.

Wir freuen uns, dass die **Berufsgenossenschaftliche Unfallklinik Tübingen** mit diesem KTQ-Qualitätsbericht allen Interessierten – in erster Linie den Patienten und ihren Angehörigen – einen umfassenden Überblick hinsichtlich des Leistungsspektrums, der Leistungsfähigkeit und des Qualitätsmanagements vermittelt.

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

Dr. med. G. Jonitz

Für die Bundesärztekammer

S. Wöhrmann

Für die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die
Deutsche Krankenhausgesellschaft

A. Westerfellhaus

Für den Deutschen Pflegerat

Vorwort der Einrichtung

Die Berufsgenossenschaftliche Unfallklinik Tübingen –Spitzenmedizin menschlich

Optimale Behandlung für jedermann

Die Berufsgenossenschaftliche Unfallklinik Tübingen (BG Klinik) steht Patienten mit Verletzungen aller Art und Schweregrade zu jeder Tages- und Nachtzeit sowie an Sonn- und Feiertagen zur Verfügung. Als Klinik der Maximalversorgung behandeln wir Patienten mit lebensgefährdenden Polytraumen, Patienten mit Mehrfachverletzungen, Patienten mit Querschnittlähmungen, Patienten mit Gliedmaßenabtrennungen, die zur Replantation anstehen, aber auch Patienten mit sogenannten Bagatellverletzungen. Die BG Klinik dient in erster Linie der Behandlung von Patienten nach Arbeitsunfällen, steht daneben aber auch für Kassenpatienten und Selbstzahler zur Verfügung.

Breites Leistungsspektrum

Neben Unfall- und Wiederherstellungschirurgie, Knie- und Hüftendoprothetik, arthroskopischer Gelenkchirurgie, Plastischer Chirurgie, Hand- und Tumorchirurgie ist die Klinik spezialisiert auf die Behandlung Rückenmark- und Brandverletzter, auf Orthopädie und Intensivmedizin, Schmerztherapie, Rehabilitationsmedizin sowie die Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie. Das Leistungsspektrum wird abgerundet durch das Zentrum für Ambulante Operationen und das Therapiezentrum der Klinik.

Leistungszahlen - Tendenz steigend

Pro Jahr werden in der BG Klinik Tübingen rund 10.000 Patienten stationär und rund 44.000 Patienten ambulant behandelt. Die chirurgischen Teams führen etwa 11.000 Operationen jährlich durch. Rund 900 qualifizierte Mitarbeiter und modernste Geräte und Ausstattung sorgen dafür, dass in den Bereichen Rettungsmedizin, Notfallversorgung, Akutbehandlung, medizinische Rehabilitation und Langzeitnachsorge rund um die Uhr - entsprechend dem Auftrag der Berufsgenossenschaften „Heilen und helfen mit allen geeigneten Mitteln“ - eine optimale Patientenversorgung sichergestellt ist.

Umfassende Behandlung

Eine Besonderheit der BG Klinik stellt der sehr gut ausgestattete Bereich der Begleit- und Nachbehandlung dar, zu dem die Abteilungen Physiotherapie und Ergotherapie sowie der Sozialdienst und der Psychologische Dienst zählen. Die Abteilung für Radiologische Diagnostik sowie ein klinisches Labor runden das umfassende Leistungsspektrum des Hauses ab. Darüber hinaus arbeitet die BG Klinik eng mit den Konsiliarärzten des Universitätsklinikums Tübingen zusammen, sodass eine ganzheitliche Versorgung der Patienten jederzeit auf höchstem Niveau sichergestellt ist.

Prävention und Rehabilitation

Das ‚Zentrum für Berufsgenossenschaftliche Heilbehandlung und Rehabilitation‘ der BG Klinik bietet für Patienten der gesetzlichen Unfallversicherung ein umfassendes Spektrum an ambulanten und stationären Rehabilitationsmaßnahmen an. Zum BG-Rehabilitationskonzept zählen u. a. die ‚Berufsgenossenschaftliche stationäre Weiterbehandlung‘ (BGSW), die ‚Komplexe Stationäre Rehabilitation‘ (KSR), die ‚Tätigkeitsorientierte Rehabilitation‘ (TOR) sowie die ‚Erweiterte ambulante Physiotherapie‘ (EAP).

Forschung und Lehre

Die Berufsgenossenschaftliche Unfallklinik Tübingen arbeitet bereits seit ihrem Bestehen eng mit der Eberhard Karls Universität Tübingen zusammen. Im Jahr 1987 wurde der erste Kooperationsvertrag im Bereich der Unfallchirurgie abgeschlossen. Seit 1997 nimmt sie im Rahmen des so genannten "Tübinger Modells" sowohl die Aufgaben der Unfall- und Wiederherstellungschirurgie, als auch die der Hand-, Plastischen und Verbrennungschirurgie in Patientenbehandlung, Forschung und Lehre für die Universität war. 2006 hinzugekommen ist der Lehrstuhl für Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie. Im Jahr 2011 wurde die Abteilung für unfallmedizinische Forschung eingerichtet. Das Siegfried Weller Institut für Unfallmedizinische Forschung an der BG Klinik wurde 2012 eröffnet.

Kooperationen

Internationale Arbeitsgemeinschaft für Osteosynthesefragen (AO)

Die AO ist ein weltweites führendes Wissensnetzwerk renommierter Fachärzte für Traumatologie und Erkrankungen des Bewegungsapparates. In der klinischen und wissenschaftlichen Forschung wie der Entwicklung und Überprüfung zukunftsweisender Osteosynthese-Methoden (operative Knochenbruchbehandlung) steht sie international an der Spitze.

Die BG Klinik Tübingen wirkt hier intensiv mit, unter anderem in den AO-Projektgruppen für wissenschaftliche Fragestellungen. Innovative Entwicklungen werden vorangetrieben, neue und optimierte Behandlungsverfahren kann die Klinik damit frühzeitig ihren Patienten anbieten.

Naturwissenschaftliches und Medizinisches Institut an der Universität Tübingen (NMI)

In enger Zusammenarbeit mit dem NMI wird die autologe Knorpelzellzüchtung einschließlich der Grundlagenforschung vorangetrieben.

Die erst Mitte der neunziger Jahre entwickelte Methode der autologen Chondrozyten-Transplantation (ACT) ermöglicht eine biologische Rekonstruktion von lokal begrenzten Knorpeldefekten. Gemeinsam mit den Teams des NMI wird daran gearbeitet, dieses Verfahren zur biologischen Rekonstruktion so zu verbessern, dass zukünftig auch degenerative Knorpelerkrankungen behandelt werden können.

Rehabilitationsklinik Bad Sebastiansweiler*

Seit 2007 kooperiert die BG Klinik Tübingen mit der Rehabilitationsklinik Bad Sebastiansweiler. Die Kooperation umfasst die Erbringung der „Berufsgenossenschaftlichen Stationären Weiterbehandlung (BGSW)“ und der „Frühstationären Weiterbehandlung (FSW)“. FSW ist ein kostengünstiges stationäres Angebot für Patienten nach Abschluss der Akutbehandlung, für die ein intensives Rehabilitationsprogramm noch nicht möglich ist.

Kooperation mit dem MIOT Hospital in Indien

Die Kooperation mit dem MIOT Hospital in Chennai, Indien, leistet einen bedeutenden Beitrag zum Ausbau der internationalen Verflechtungen im medizinischen Bereich. Die enge berufliche und freundschaftliche Verbundenheit zwischen Prof. Weller, dem ehemaligen Ärztlichen Direktor der BG Klinik Tübingen und Prof. Mohandas, dem Managing Director und Chief Surgeon des MIOT Hospitals, besteht seit gut drei Jahrzehnten, 2009 wurde sie formal besiegelt.

Die MIOT Hospitals besitzen internationale Reputation und große Erfahrung insbesondere in der Akuttraumatologie sowie in allen Sparten der Wiederherstellungschirurgie, ganz speziell in der Endoprothetik der großen Gelenke. Die Kooperationspartner sehen einen Benefit für beide Kliniken, indem die Mitarbeiter von neugewonnenen Erfahrungen des jeweils anderen Kooperationspartners vor Ort und von einem lebhaften Wissensaustausch profitieren können.

Bildungsakademie Tübingen der Handwerkskammer Reutlingen und Institut für Waldarbeit an der Hochschule für Forstwirtschaft

Im Rahmen der berufsspezifischen medizinischen Rehabilitation besteht eine Kooperation mit der Bildungsakademie Tübingen der Handwerkskammer Reutlingen sowie mit dem Institut für Waldarbeit an der Hochschule für Forstwirtschaft in Rottenburg und dem Landratsamt Tübingen, Abteilung Forst. Ziel ist es, durch die möglichst berufsspezifische Belastung der Versicherten eine valide Einschätzung ihrer Leistungsfähigkeit und Defizite im Sinne eines positiven und negativen Leistungsbildes zu erhalten und entsprechend zu rehabilitieren.

An den Ausbildungsplätzen der Handwerkskammer bzw. Bildungsakademie in Tübingen erfolgt dies unter der Aufsicht eines erfahrenen Handwerksmeisters und eines speziell geschulten Ergotherapeuten der Klinik.

Klinik Gut in St. Moritz/Schweiz*

Die Klinik Gut ist eine unfallchirurgisch-orthopädische Klinik für das Oberengadin/Schweiz. Die Kooperation, die im Jahr 2014 geschlossen wurde, betrifft Ärzte der verschiedenen Abteilungen und Kliniken sowie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der OP-Pflege. Den Auftakt der Kooperationen bilden gegenseitige Hospitationen sowie die gemeinsame Ausrichtung von Fachkongressen.

Loretto Klinik Tübingen*

Die BG Klinik führt seit Anfang 2014 in den Räumen der Loretto Klinik Tübingen ambulante Operationen in den Fachgebieten Unfall- und Wiederherstellungschirurgie sowie Handchirurgie durch. Die räumliche Auslagerung dieser Eingriffe aus der BG Klinik trägt den kontinuierlich steigenden Operationszahlen Rechnung und macht zusätzliche Kapazitäten im OP-Zentrum der BG Klinik frei.

* Nicht Teil dieser KTQ-Zertifizierung

Die KTQ-Kategorien

1 Patientenorientierung

Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

Die Patienten erhalten vor der stationären Aufnahme ein Einbestellschreiben mit Hinweisen zu den Abläufen bei der Aufnahme und während des Klinikaufenthalts. Zusätzlich bieten zahlreiche Informationsmaterialien sowie die klinikeigene Homepage (<http://www.bgu-tuebingen.de>) Informationen über die Klinik. Die BG Klinik Tübingen ist innerhalb der Stadt und auf den Zubringern (B27, B28) sehr gut ausgeschildert. Das Parkhaus am Klinikeingang bietet ausreichend Parkplätze für Patienten und Angehörige. Eine Bushaltestelle mit direkter Anbindung zum Tübinger Hauptbahnhof befindet sich an der Hauptzufahrtsstraße zur Klinik.

Leitlinien

Die Behandlung erfolgt in allen Bereichen auf Grundlage externer Leitlinien und Standards der jeweiligen Fachgesellschaften, der Bundesärztekammer und des Gemeinsamen Bundesausschusses. Darüber hinaus hat die Klinik bereichsspezifische Vorgaben für die Behandlung entwickelt, die sich an dem aktuellen Stand der medizinischen Wissenschaft orientieren. Sämtliche Leitlinien und Standards sind EDV-gestützt und für alle Mitarbeiter im hausinternen Intranet abrufbar.

Information und Beteiligung des Patienten

Im Leitbild betont die BG Klinik Tübingen, dass der Patient im Mittelpunkt der Bemühungen steht. Dazu gehört eine auf die Patientenbedürfnisse abgestimmte Behandlung. Die Mitarbeiter erfragen aktiv die Wünsche der Patienten. Die einzelnen Behandlungsalternativen werden ausführlich erläutert. Vor dem Eingriff klärt der behandelnde Arzt den Patienten persönlich auf. Im Rahmen dessen werden medizinische Begriffe und Verfahren erläutert. Für Fragen stehen den Patienten die Mitarbeiter jederzeit zur Verfügung.

Service, Essen und Trinken

Neben der medizinischen Versorgung genießen Patienten in der BG Klinik Tübingen individuelle Serviceleistungen. Die klinikeigene Küche bietet mittags und abends verschiedene Menüs zur Auswahl an. Auch religiöse und kulturelle Speisewünsche werden durch die täglichen Auswahlmöglichkeiten zwischen z.B. vegetarischen Menüs oder solchen ohne Schweinefleisch erfüllt. Auf dem Klinikgelände sind unterschiedliche Räumlichkeiten vorhanden, die den Patienten und Angehörigen offenstehen (z.B. Bistro, Bibliothek). Darüber hinaus lädt eine Parkanlage mit Teich zu einem Spaziergang ein.

Kooperation

Um den Patienten ein optimales Leistungsspektrum bieten zu können, pflegt die BG Klinik Tübingen zahlreiche Kooperationen mit externen Partnern und Dienstleistern. Darüber hinaus arbeitet sie mit verschiedenen Selbsthilfegruppen zusammen. Die interne Zusammenarbeit zwischen den Fachabteilungen und die externe Zusammenarbeit mit den Kooperationspartnern werden durch ein strukturiertes Besprechungs- und Konsilwesen sichergestellt.

Erstdiagnostik und Erstversorgung

Die interdisziplinäre Notfallaufnahme gewährleistet Tag und Nacht die Notfallversorgung in der BG Klinik Tübingen. Rund um die Uhr steht hier ein qualifiziertes Behandlungsteam bereit. Die enge Zusammenarbeit mit dem Rettungsdienst ermöglicht eine nahtlose und zeitnahe Versorgung von Notfallpatienten.

Ambulante Diagnostik und Behandlung

Zur Behandlung von Patienten, die nicht stationär aufgenommen werden müssen, bietet die BG Klinik ein breites Spektrum an ambulanten Behandlungsmöglichkeiten. Die Abläufe der Ambulanzen und Sprechstunden sind dezentral organisiert. Über das ambulante Leistungsangebot informieren neben der klinikeigenen Homepage die verschiedenen Broschüren und Flyer der Ambulanzen. Die Versorgung ambulanter Patienten durch Fachärzte und examinierte Pflegekräfte ist durchgehend sichergestellt.

Ambulante Operationen

Ambulante Operationen werden in allen Fachrichtungen der Klinik angeboten. Die Eingriffe finden im Ambulanten Operationszentrum der BG Klinik oder in der Loretto Klinik Tübingen statt. In den ambulanten Sprechstunden werden die Patienten vor jedem Eingriff ausführlich und verständlich aufgeklärt (z.B. über Therapien, die OP-Technik). Im Rahmen dessen werden auch Risiken, Lebensumstände und Vorbefunde besprochen und anschließend bei der Planung berücksichtigt.

Stationäre Diagnostik und Behandlung

Die stationäre Diagnostik und Behandlungsplanung erfolgen gemäß den aktuellen Leitlinien der Fachgesellschaften und den hausintern erarbeiteten Standards und Vorgaben. Die einzelnen Behandlungsschritte legt grundsätzlich ein Facharzt fest. Im Rahmen der ärztlichen und pflegerischen Aufnahme werden Status und Lebensumstände des Patienten sowie seine Risiken erfasst. Diese Faktoren bilden die Grundlage für die weitere Behandlungsplanung. Darüber hinaus stimmen sich die Berufsgruppen mittels Besprechungen und Visiten über die diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen ab.

Therapeutische Prozesse

Die patientenbezogene Therapieplanung erfolgt in Abstimmung mit dem gesamten Behandlungsteam und wird in der Patientenakte dokumentiert. Dadurch werden alle an der Behandlung beteiligten Mitarbeiter einbezogen und über die Patientenversorgung informiert. Für die Therapie liegen verschiedene hausintern erarbeitete Standards vor, die auf die Prozesse der Klinik abgestimmt sind und auf den aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen basieren. Patienten werden dabei im Rahmen der täglichen Visiten in die Planung einbezogen. Die BG Klinik Tübingen verfügt darüber hinaus über eine zertifizierte Akut-Schmerztherapie.

Operative Verfahren

Zur Gewährleistung einer reibungslosen Organisation der Operationsprozesse ist u.a. ein OP-Manager benannt. Notfallpatienten werden zeitnah in die bestehende OP-Planung integriert. Informationsmaterialien und Aufklärungsgespräche gewährleisten eine individuelle Aufklärung und Einbeziehung der Patienten in den Behandlungsprozess. Durch die Teilnahme an zahlreichen Studien, an Forschung und Lehre sowie an Kongressen und Fachveranstaltungen sind die Mitarbeiter auf dem neuesten Stand der Wissenschaft. Zahlreiche Standards, Checklisten und Vorkehrungen dienen der Patientensicherheit.

Visite

Visiten dienen dazu, den Gesundheitszustand und den bisherigen Therapieerfolg der Patienten zu beurteilen. Im Vordergrund steht dabei die Einbindung der Patienten. Die Patienten werden aktiv in das Gespräch einbezogen und Wünsche in die weitere Behandlungsplanung aufgenommen. Die Visiten bieten ebenfalls die Möglichkeit, Fragen an das Behandlungsteam zu stellen. Jeder Patient wird täglich mindestens einmal ärztlich visitiert. Um die Abstimmung zwischen den einzelnen Berufsgruppen zu verbessern, nehmen an der Visite verschiedene Berufsgruppen teil (z.B. Ärzte, Pflegefachkräfte, Physiotherapeuten).

Teilstationär, Prästationär, Poststationär

Prä- und poststationäre Leistungen sind Leistungen, die vor bzw. nach dem stationären Aufenthalt erbracht werden. Die Versorgung orientiert sich hierbei stets an den vorliegenden Leitlinien und Behandlungsstandards. Der behandelnde Arzt organisiert im Rahmen der Ambulanzsprechstunden die prästationären Maßnahmen in Abstimmung mit den Ambulanzpflegefachkräften und dem Aufnahmepersonal. Der behandelnde Arzt stellt während des stationären Aufenthalts die etwaige Indikation einer poststationären Behandlung fest. Über die Sozialberatung wird der Kontakt zu weiter- und nachversorgenden Einrichtungen aufgebaut.

Entlassung

Durch eine strukturierte und frühzeitige Entlassungsplanung wird der nahtlose Übergang in die häusliche Umgebung bzw. in andere Versorgungsbereiche gewährleistet. Die Planung dazu beginnt bereits bei der Aufnahme. Vor der Entlassung führt jeder Patient ein Entlassungsgespräch mit einem Arzt, in dem dieser über das weitere Vorgehen informiert (z.B. Medikation). Auf Wunsch werden Angehörige in das Entlassungsgespräch einbezogen.

Kontinuierliche Weiterbehandlung

Um eine problemlose Weiterbehandlung zu gewährleisten, wird der erforderliche Betreuungsaufwand kontinuierlich erfasst. Sollte nach dem stationären Aufenthalt eine Weiterversorgung des Patienten erforderlich sein, wird die Sozialberatung frühzeitig hinzugezogen. Diese leitet umgehend die entsprechenden Maßnahmen ein (z.B. Kontaktaufnahme mit einem ambulanten Pflegedienst oder einer Selbsthilfegruppe). Bei der Entlassung erhält jeder Patient einen Arztbrief. Dieser ist das zentrale Instrument zur Unterstützung der Kommunikation mit den niedergelassenen Ärzten und weiterversorgenden Einrichtungen.

Umgang mit sterbenden Patienten

Zur Begleitung sterbender Patienten steht das gesamte Behandlungsteam zur Verfügung. Darüber hinaus können die Angebote der Seelsorge und des Psychologischen Dienstes in Anspruch genommen werden. Sterbende Patienten werden grundsätzlich in Einzelzimmer verlegt. Religiöse und kulturelle Wünsche werden berücksichtigt. Für Angehörige stehen Übernachtungsmöglichkeiten zur Verfügung. Ggf. kann ein zusätzliches Bett in das Patientenzimmer gestellt werden.

Umgang mit Verstorbenen

Angehörige können sich bei der Verabschiedung von Verstorbenen ausreichend Zeit nehmen. In den Einzelzimmern wird dazu eine persönliche und angenehme Atmosphäre geschaffen. Angehörige können Wünsche zur Raumgestaltung gegenüber den Pflegemitarbeitern äußern; diese werden, soweit möglich, berücksichtigt. Allen Angehörigen stehen die seelsorgerischen und psychologischen Angebote der Klinik zur Verfügung. Die Seelsorge ist über eine Rufbereitschaft 24 Stunden am Tag erreichbar. Der Kontakt zu den Vertretern anderer Religionen kann über die Seelsorge aufgebaut werden.

2 Mitarbeiterorientierung

Planung des Personalbedarfs

Um eine fachlich kompetente Versorgung und eine angemessene Besetzung der Stellen gewährleisten zu können, plant die BG Klinik Tübingen den Personalbedarf systematisch. In Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister führt sie regelmäßig umfassende Personalbedarfsanalysen durch. Zusätzlich werden kontinuierlich leistungsbezogene Kennzahlen herangezogen (z.B. Auslastungsgrad, Produktivität). Dadurch kann die aktuelle Situation zeitnah analysiert und der Personalbedarf flexibel angepasst werden. Die Mitarbeiterinteressen finden Berücksichtigung und die Mitarbeitervertretung wird in die Planungen einbezogen.

Personalentwicklung/ Qualifizierung

Die wichtigste Ressource der BG Klinik Tübingen ist das Personal. Durch eine systematische Personalentwicklung qualifiziert die Klinik ihre Mitarbeiter umfassend für ihre Aufgaben. Die Qualifizierungsmaßnahmen dienen auch dazu, die Bedürfnisse der Klinik im Sinne einer strategischen Ausrichtung mit den Interessen der Mitarbeiter in Einklang zu bringen.

Einarbeitung neuer Mitarbeiter

Neue Mitarbeiter sollen frühzeitig an ihre künftigen Aufgaben herangeführt werden, damit sie diese zeitnah eigenverantwortlich übernehmen können. Dafür sind für alle Bereiche und Abteilungen spezifische Konzepte und Vorgaben entwickelt, die eine strukturierte und umfassende Einarbeitung gewährleisten. Zur anfänglichen Orientierung stehen zusätzlich Informationshilfen zur Verfügung (z.B. Einstellungsschreiben, Mitarbeiterbroschüren). Jeder neue Mitarbeiter bekommt einen Praxisanleiter bzw. Mentor als festen Ansprechpartner zugeteilt. Um die Einarbeitung regelmäßig zu reflektieren, finden für alle Mitarbeiter Zwischen- und Endgespräche statt.

Ausbildung

Die BG Klinik Tübingen bietet Ausbildungen in verschiedenen Bereichen an, um das Fachwissen der Mitarbeiter jungen Menschen weiterzugeben. Eine eigene Akademie für Physiotherapie bietet neben der Ausbildung zum Physiotherapeuten den Studiengang "Physiotherapie Bachelor of Science" in Zusammenarbeit mit der "Knowledge Foundation" (Reutlingen University) an. Zudem werden im Kaufmännischen Bereich verschiedene Ausbildungen angeboten. Durch eine Kooperationsvereinbarung mit dem Universitätsklinikum Tübingen können Gesundheits- und Krankenpflegeschüler ihre praktische Ausbildung in den Fachbereichen der BG Klinik Tübingen absolvieren. Regelmäßige Treffen der Praxisanleiter mit den Lehrkräften gewährleisten die Vernetzung der theoretischen Lerneinheiten mit den praktischen Einsätzen.

Fort- und Weiterbildung

Im Leitbild verpflichtet sich die BG Klinik Tübingen, durch regelmäßige Fort- und Weiterbildungen der Mitarbeiter den fachlichen Standard der Behandlung auf höchstmöglichem Niveau zu sichern. Daher werden jährlich zahlreiche Fort- und Weiterbildungen im Rahmen der Innerbetrieblichen Fortbildung (IBF) angeboten. Zu dem Programm der IBF gehören verpflichtende Schulungen (z. B. Brandschutz, Hygiene) sowie freiwillige Fort- und Weiterbildungen zum Aufbau von Fachkompetenzen (z. B. Schmerzmanagement, Wundmanagement). Durch die jährliche Bedarfsermittlung (z. B. durch Gespräche mit den direkten Vorgesetzten) werden Mitarbeiterwünsche erfasst und nach Möglichkeit in das Programm der IBF integriert. Zusätzlich können alle Mitarbeiter auf Fachliteratur in der Bibliothek und über Online-Datenbanken zugreifen.

Mitarbeiterorientierter Führungsstil

In den Unternehmenszielen und im Leitbild werden verbindliche Aussagen zum mitarbeiterorientierten Führungsstil mit gegenseitigem Vertrauen und Respekt getroffen. Regelmäßig werden Führungskräftebildungen durchgeführt, um leitende Mitarbeiter systematisch zu schulen. Der Klinikleitung ist es wichtig, Mitarbeiter in grundlegende Entscheidungen einzubeziehen. Daher bindet sie die leitenden Mitarbeiter themenbezogen in strategische Planungen ein. Alle Mitarbeiter haben die Möglichkeit, sich in regelmäßigen Befragungen zur Zufriedenheit mit dem Führungsstil zu äußern.

Geplante und gesetzliche Regelungen

Die Arbeitszeitregelungen halten die gesetzlichen, rechtlichen und tariflichen Vorgaben ein. Verschiedene Arbeitszeitformen (z. B. Schicht- und Bereitschaftsdienste) und neue Arbeitszeitmodelle (z. B. zeitversetztes Arbeiten, Gleitzeit) werden angewendet, um die Wünsche der Mitarbeiter zu berücksichtigen. Die Regelungen zur Arbeitszeit sind mit der Mitarbeitervertretung abgestimmt. Die Arbeitszeit wird elektronisch erfasst. Dies ermöglicht eine kontinuierliche Auswertung und Kontrolle der Einhaltung von Arbeits- und Urlaubszeiten. Zusätzlich überprüft die Personalabteilung regelmäßig die Überstundenentwicklung.

Mitarbeiterideen, -wünsche und -beschwerden

Mitarbeiterideen und -wünsche werden systematisch erfasst und sind Grundlage für die Weiterentwicklung der BG Klinik Tübingen. Mitarbeiter können über das „Betriebliche Vorschlagswesen“ Wünsche und Ideen einreichen. Jeder Verbesserungsvorschlag wird anhand von speziellen Kriterien beurteilt. Für die Umsetzung positiv bewerteter Vorschläge wird ein konkreter Maßnahmenplan entwickelt und dem betreffenden Mitarbeiter eine Prämie ausbezahlt. Die Mitarbeiter können Beschwerden über den direkten Dienstweg oder anonym in den regelmäßigen Mitarbeiterbefragungen äußern.

3 Sicherheit

Arbeitssicherheit

Um die Sicherheit und den Schutz der Gesundheit aller Mitarbeiter am Arbeitsplatz zu gewährleisten, ist ein externer Dienstleister mit diesem Thema beauftragt. Die Mitarbeiter des externen Dienstleisters erstellen und prüfen Regelungen, die der Einhaltung des Arbeitsschutzes dienen. Außerdem überprüfen sie die Umsetzung des Arbeitsschutzes im Klinikalltag. Jährlich wird eine Unfallstatistik erstellt, auf deren Grundlage Verbesserungsmaßnahmen zur Erhöhung der Arbeitsplatzsicherheit initiiert werden. Der externe Dienstleister, der betriebsärztliche Dienst, die Hygienebeauftragten Mitarbeiter und die Fachvorgesetzten stellen die Qualifikation der Mitarbeiter hinsichtlich der Arbeitssicherheit durch regelmäßige Unterweisungen und Schulungen sicher (z. B. Schieben und Ziehen von Lasten). In gleichmäßigen Abständen werden die Arbeitsplätze begangen und Gefährdungsbeurteilungen durchgeführt, um die Sicherheit am Arbeitsplatz zu überprüfen.

Brandschutz

Zur Brandverhütung und -bekämpfung ist eine Brandschutzordnung erarbeitet. Flucht- und Rettungswegepläne hängen in allen Bereichen der Klinik aus und helfen Patienten, Mitarbeitern und Besuchern bei der Orientierung im Brandfall. Damit alle Mitarbeiter in Brandsituationen angemessen und sorgfältig handeln, werden regelmäßig verpflichtende Unterweisungen zum Brandschutz durchgeführt. Die Überprüfung der Funktionsfähigkeit der Brandmeldeanlagen und die Aktualität der Flucht- und Rettungswegepläne erfolgt regelmäßig.

Umweltschutz

Bei der Beschaffung wird auf ökologisch unbedenkliche Produkte zurückgegriffen (z.B. emissionsarm und umweltfreundlich). Im Rahmen der Einarbeitung und in Schulungen werden Mitarbeiter auf den Umgang mit Abfällen und auf die hausinternen Regelungen zur Abfalltrennung hingewiesen. Darüber hinaus verfolgt die BG Klinik Tübingen das Ziel, eine hohe Energieeffizienz zu erreichen und eine ressourcenschonende Wasserwirtschaft zu betreiben. Dazu führt sie aktiv entsprechende Maßnahmen durch. Z. B. werden bei der Planung von Neu- und Umbauten Aspekte zur Wassereinsparung berücksichtigt.

Katastrophenschutz

Die BG Klinik Tübingen ist umfassend in den Katastrophenschutz nach Landesrecht eingebunden. Das Vorgehen im Katastrophenfall für interne und externe Schadenslagen ist in einem Katastrophenschutzplan definiert. Allen Mitarbeitern ist der Katastrophenschutzplan im Intranet zugänglich. Darüber hinaus werden regelmäßig Schulungen und Einweisungen zum Katastrophenschutz durchgeführt.

Nichtmedizinische Notfallsituation

Zu nichtmedizinischen Notfällen gehören in der BG Klinik Tübingen z.B. Wasser- und Stromausfälle. Diese Situationen treten selten auf. Dennoch ist es wichtig, die Mitarbeiter angemessen auf nichtmedizinische Notfallsituationen vorzubereiten und Verhaltensregeln zu definieren. Der Katastrophenschutzplan enthält entsprechende Regelungen zur Bewältigung nichtmedizinischer Notfallsituationen. Ein Notstromkonzept ist entwickelt und wird kontinuierlich überprüft. Zur Sicherstellung der Funktionsfähigkeit werden alle technischen Anlagen regelmäßig durch sachkundiges Personal gewartet.

Schutz des Patienten vor Fremd und Selbstgefährdung

Patienten, die sich selbst oder andere Personen gefährden, werden in der BG Klinik Tübingen besonders beaufsichtigt und betreut. Die Identifizierung solcher Patienten erfolgt frühzeitig in der Anamneseerhebung. Aufsichtsbedürftige Patienten (z. B. Kinder, Patienten mit geistiger Behinderung, desorientierte Patienten) werden durch qualifizierte ärztliche und pflegerische Mitarbeiter unterstützt. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, psychiatrische bzw. psychologische Hilfe hinzuzuziehen. Bei allen Schutzmaßnahmen erfolgt eine gewissenhafte Abwägung zwischen dem Schutz des Patienten und der Wahrung der persönlichen Freiheit und Selbstständigkeit.

Medizinisches Notfallmanagement

In der BG Klinik Tübingen steht rund um die Uhr ein qualifiziertes Notfallteam zur Verfügung. Dieses wird über eine fest definierte hausinterne Notfallnummer angefordert. Die Notfallausrüstung wird direkt vom Notfallteam an den jeweiligen Einsatzort gebracht. Regelmäßig werden die Inhalte und die Technik der Ausrüstung geprüft. Der Notfalleinsatz wird in einem Protokoll festgehalten und ermöglicht dadurch eine strukturierte Nachbesprechung. Alle pflegerischen und ärztlichen Mitarbeiter erhalten darüber hinaus verpflichtende Schulungen zum Thema Notfallmanagement und Reanimation. Dadurch ist gewährleistet, dass an jedem Ort und zu jedem Zeitpunkt qualifiziertes Personal zur Verfügung steht.

Hygienemanagement

Ziel ist es, Infektionen zu vermeiden und Übertragungen zu verhindern. Hierzu ist in der BG Klinik Tübingen ein umfassendes Hygienemanagement etabliert. Zur Sicherstellung der Einhaltung der hygienischen Vorgaben sind Hygienefachkräfte und Hygienebeauftragte für die einzelnen Bereiche benannt. Zusätzlich ist ein externer Krankenhaushygieniker beauftragt. Eine Hygienekommission tagt regelmäßig und stellt die Einhaltung der allgemeinen Richtlinien der Krankenhaushygiene sicher. Hygienebegehungen erfolgen in einem festen Turnus in allen Bereichen durch die Hygienefachkraft und den externen Hygienebeauftragten, teilweise in Begleitung des Gesundheitsamtes Tübingen.

Hygienerrelevante Daten

Hygienerrelevante Daten werden in der BG Klinik Tübingen gesammelt, um Auffälligkeiten zeitnah zu identifizieren und gegebenenfalls entsprechende Gegenmaßnahmen einzuleiten. Alle meldepflichtigen Daten werden erfasst und an die entsprechenden Institutionen weitergeleitet. Mikrobiologische Untersuchungen werden in den einzelnen Bereichen durchgeführt und die Auswertung an die Hygienefachkraft gesendet. Diese bewertet die eingegangenen Meldungen und leitet geeignete Maßnahmen ein (z.B. Schulungen in den betroffenen Bereichen, Stationsbegehungen zur Kontrolle).

Infektionsmanagement

Für den Fall von Infektionsausbrüchen sind entsprechende Maßnahmen in einem etablierten Hygieneplan formuliert. In diesem finden sich ebenfalls Regelungen zum Umgang mit Patienten, die mit speziellen Infektionserregern infiziert sind. Zur Gewährleistung, dass Gefahrensituationen frühzeitig erkannt und geeignete Schutzmaßnahmen ergriffen werden, erfolgen für alle Mitarbeiter regelmäßig Schulungen und Unterweisungen zum Infektionsmanagement sowie zum Umgang mit speziellen Erregern.

Arzneimittel

Die Arzneimittelversorgung ist rund um die Uhr durch die Kooperation mit der Apotheke des Universitätsklinikums Tübingen sichergestellt. Die Mitarbeiter der BG Klinik haben die Möglichkeit, Informationen über Arzneimittel direkt bei der Apotheke zu erfragen (eine Rufbereitschaft ist jederzeit gewährleistet). Darüber hinaus bietet die Arzneimittelliste in elektronischer und gebundener Form umfassende Informationen über die einzelnen Arzneimittel. Eine Arzneimittelkommission tagt halbjährlich und aktualisiert die Arzneimittelliste nach dem aktuellen Stand der medizinischen Wissenschaft. Regelmäßig finden Begehungen durch die Apotheke statt. In diesem Rahmen wird der ordnungsgemäße Umgang mit und die Lagerung von Arzneimitteln kontrolliert.

Blutkomponenten und Plasmaderivate

Für die klinische Anwendung von Blutprodukten und Plasmaderivaten ist ein Qualitätsmanagementhandbuch erarbeitet. Ein zentraler Transfusionsverantwortlicher und dezentrale Transfusionsbeauftragte sind benannt und verfügen über die erforderlichen Qualifikationen. Zusätzlich ist ein externer Qualitätsbeauftragter für Transfusionswesen definiert. Kontrollen hinsichtlich der Lagerung und des Umgangs mit Blutprodukten werden regelmäßig durchgeführt (z. B. durch die Blutbank, die Apotheke und den Qualitätsmanagementbeauftragten Transfusion).

Medizinprodukte

In der BG Klinik Tübingen existieren verbindliche Regelungen zum Umgang mit Medizinprodukten und deren Anwendung. Die entsprechenden gesetzlichen Vorgaben werden umfassend eingehalten. Eine eigene Abteilung Medizintechnik fungiert als Schnittstelle zwischen Medizin und Technik. Gebrauchsanweisungen befinden sich direkt an den Geräten bzw. werden an zentraler Stelle in der betreffenden Fachabteilung vorgehalten. Die Wartung der Geräte erfolgt ausschließlich durch die Herstellerfirma oder durch eine autorisierte Firma bzw. durch geschulte Mitarbeiter.

4 Informations- und Kommunikationswesen

Aufbau und Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie

Die Patientendokumentation erfolgt größtenteils elektronisch. Dadurch kann jeder berechnigte Mitarbeiter rund um die Uhr auf die erforderlichen Patientendaten zugreifen. Im Rahmen der Teilnahme an dem "Teleradiologie-Projekt Baden-Württemberg" wird der Austausch von radiologischen Bildern mit bestimmten Partnern ermöglicht. Die IT-Abteilung bietet über eine 24-Stunden-Rufbereitschaft jederzeit Unterstützung bei Problemen an. Während der Einarbeitung werden Mitarbeiter in die EDV eingewiesen. Zusätzlich erfolgen Schulungen für Mitarbeiter bei Veränderungen der EDV. Key-User sind in den einzelnen Fachbereichen definiert und stehen als geschulte Ansprechpartner für Fragen zur Verfügung.

Regelungen zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Ziel ist es, eine einheitliche Dokumentation und Archivierung von Patientendaten zu schaffen, damit alle berechtigten Berufsgruppen jederzeit auf Patientendaten zugreifen können. In einer Arbeitsgruppe wurden gemeinsam mit verschiedenen Berufsgruppen Regelungen zur Dokumentation erarbeitet und schriftlich fixiert. Die Kontrolle der Umsetzung der Regelungen erfolgt durch den jeweiligen Stationsarzt und durch die zuständige Kodierfachkraft.

Verfügbarkeit von Patientendaten

Mitarbeiter mit entsprechender Zugriffsberechtigung können jederzeit auf die elektronische Patientenakte zugreifen. Die parallel geführten Papierakten werden während der Behandlung auf der Station vorgehalten. Anschließend werden die Papierakten an das Archiv weitergeleitet und können dort zu den Öffnungszeiten ausgeliehen werden. Ältere Patientenakten, die noch nicht elektronisch geführt wurden, werden ebenfalls im Archiv aufbewahrt. Selbstverständlich ist die Ausleihe nur berechtigten Mitarbeitern möglich.

Information der Krankenhausleitung

Die Klinikleitung ist jederzeit über die aktuellen Geschehnisse in der BG Klinik Tübingen informiert. Besonders die regelmäßig stattfindenden Besprechungen mit den einzelnen Bereichen und Abteilungen dienen der Informationsweiterleitung (z. B. Klinikbesprechungen, Sektionsleitungsbesprechungen). Die Klinikleitung sucht darüber hinaus den direkten Kontakt zu den Mitarbeitern und nutzt insbesondere die Mitarbeiterinformationsveranstaltungen, um Meinungen aufzugreifen.

Informationsweitergabe (intern/ extern)

Als zentrales Instrument der internen und externen Informationsweitergabe nutzt die BG Klinik Tübingen sowohl abteilungsinterne als auch berufsgruppen- und hierarchieübergreifende Besprechungen. Eine Übersicht über die klinikinternen Besprechungen findet sich in der Besprechungsmatrix der BG Klinik. Zusätzlich unterstützt die elektronische Patientenakte, welche für alle berechtigten Mitarbeiter jederzeit abrufbar ist, die Kommunikation von patientenrelevanten Informationen. Neben der internen Weitergabe von Informationen ist es wichtig, die Öffentlichkeit über die Klinik zu informieren. Dazu werden zielgruppenspezifisch unterschiedliche Medien genutzt (z. B. Internetseite, Klinikzeitschrift "BGU Aktuell"). Zusätzlich werden Veranstaltungen für Patienten, Einweiser, Kooperationspartner und Interessierte angeboten, um über Aktuelles in der Klinik zu informieren (z. B. Patienteninformativveranstaltungen, Einweiserveranstaltungen).

Organisation und Service

Der Info-Point am Haupteingang ist die zentrale Informations- und Auskunftsstelle für alle Patienten, Angehörige und Besucher. Der Info-Point setzt sich aus Empfang und Telefonzentrale zusammen und steht während der Öffnungszeiten für alle Fragen zur Verfügung. Alle Mitarbeiter des Info-Points erhalten regelmäßig verpflichtende Schulungen (z. B. zu den Themen "Datenschutz" und "Kommunikation"). Außerhalb der Öffnungszeiten ist die Zentrale Aufnahme die erste Anlaufstelle. Neben Snack- und Getränkeautomaten stehen hier im Wartebereich eine Kinderecke und Sitzmöglichkeiten zur Verfügung.

Regelungen zum Datenschutz

Alle patienten- und mitarbeiterbezogenen Daten werden vor unberechtigten Zugriffen geschützt. Die gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz werden in der BG Klinik Tübingen umfassend berücksichtigt. Um den Schutz der Daten und Informationen zu gewährleisten, sind in der BG Klinik Tübingen zwei Datenschutzbeauftragte benannt. Beide sind entsprechend qualifiziert. Die gesetzlichen Vorgaben und die Datenschutzregelungen der Klinik sind in einem Datenschutzhandbuch definiert. Alle Mitarbeiter erhalten entsprechende Zugriffsrechte, damit nur Berechtigte auf die Daten von Patienten zugreifen können. Die elektronischen Daten werden darüber hinaus mit Hilfe verschiedener Mechanismen vor nicht gewünschten externen Zugriffen geschützt (z. B. Firewall, diverse Anti-Viren-Programme).

5 Führung

Vision, Philosophie und Leitbild

Die BG Klinik hat bereits im Jahr 1998 ein Leitbild erstellt, um ihre Werte und Handlungsmaximen intern und extern zu kommunizieren. Des Weiteren sind Unternehmensziele schriftlich fixiert. In beiden Vorgabedokumenten formuliert die BG Klinik, dass das Wohl des Patienten stets im Mittelpunkt steht. Um das Handeln der Mitarbeiter auf die Inhalte des Leitbildes abzustimmen, wurde das Leitbild in einer berufsgruppen- und hierarchieübergreifenden Projektgruppe gemeinsam erarbeitet. Ergänzend dazu sind Erläuterungen zur Umsetzung der Leitbildziele in konkreten Arbeitssituationen formuliert.

Durchführung vertrauensbildender und -fördernder Maßnahmen

Ein wertschätzender und respektvoller Umgang wird in der BG Klinik gefördert. Daher verpflichtet sich die Klinik im Leitbild zu einem Klima der Kooperation, Offenheit und gegenseitigen Achtung sowie zu einem kooperativen Führungs- und Arbeitsstil. Die Klinik bietet ihren Mitarbeitern diverse Vergünstigungen und Sonderkonditionen (z. B. Kooperation mit einer Kindertagesstätte, Personalwohnmöglichkeiten) und unterstützt die Identifikation mit dem Unternehmen (z. B. durch Betriebsfeste). Die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit ihrem Arbeitsplatz soll stetig erhöht werden. Die BG Klinik bietet umfassende Personalentwicklungsmöglichkeiten und Supervisionen an. Um die Mitarbeiterinteressen zu berücksichtigen, wird der Betriebsrat in Entscheidungen mit einbezogen.

Ethische und kulturelle Aufgaben, weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse

In der BG Klinik Tübingen sind entsprechende Strukturen geschaffen, um ethische und kulturelle Fragestellungen systematisch zu erfassen und kompetent zu bearbeiten. Das Ethikkomitee steht als beratendes Gremium zur Verfügung und kann bei ethischen Fragestellungen angerufen werden. Das Komitee besteht aus Mitgliedern unterschiedlicher Disziplinen und tagt in regelmäßigen Abständen. Das Komitee trägt dazu bei, dass der Umgang mit Patienten von ethischen Aspekten geprägt wird (z. B. kulturelle und religiöse Ansichten der Patienten). Zur Sensibilisierung der Mitarbeiter werden durch das Ethikkomitee Schulungen und Fortbildungen angeboten. Zusätzlich stehen sowohl Patienten als auch Mitarbeitern verschiedene Beratungsangebote der Seelsorge und des Psychologischen Dienstes zur Verfügung.

Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung der Strategie- und Zielplanung

Das Zielsystem der BG Klinik Tübingen spiegelt sich in den Unternehmenszielen und im Leitbild wider. Jährlich werden für das Folgejahr spezifische Wirtschaftspläne für die Abteilungen aufgestellt. Diese orientieren sich an den Unternehmenszielen. Inhalte der Pläne sind Erträge und Aufwendungen sowie der Investitions-, Finanz- und Vermögensplan. Ferner werden in den Wirtschaftsplänen wichtige Kennzahlen abgebildet, um die Einhaltung der Unternehmensziele überprüfen zu können.

Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

Die Zusammenarbeit mit externen Partnern soll stetig ausgebaut und verbessert werden. Die Kooperationspartner werden nach definierten Kriterien ausgewählt. Derzeit arbeitet die BG Klinik eng mit verschiedenen Partnern aus dem Gesundheitswesen und der Forschung zusammen. Darüber hinaus ist sich die Klinik ihrer gesellschaftlichen Verantwortung als Arbeitsgeber und Dienstleister bewusst und bietet den Mitarbeitern einen sicheren und attraktiven Arbeitsplatz mit verschiedenen Arbeitszeitmodellen, einer betrieblichen Gesundheitsförderung und tarifgerechten Entlohnung. Die Klinik fördert gezielt Behinderten- und Rehabilitationssportverbände und engagiert sich in der Region. Außerdem unterstützt sie Mitarbeiter bei internationalen Hilfsprojekten.

Festlegung einer Organisationsstruktur

Die Organisationsstruktur der BG Klinik Tübingen ist transparent in einem zentralen Organigramm beschrieben. Hierin sind die einzelnen Bereiche mit den jeweils zugeordneten Bereichen, Abteilungen, Kliniken und Stationen abgebildet. Zusätzlich informiert eine sogenannte Beauftragtenliste über die jeweiligen Verantwortlichkeiten (z. B. Qualitätsmanagement, Arbeitsschutz). Im Internet und über Aushänge werden die Organisationsstruktur und die Ansprechpartner kommuniziert und damit auch für Externe kenntlich gemacht.

Effektivität und Effizienz der Arbeitsweise der Führungsgremien

In der Klinik sind verschiedene Führungsgremien etabliert, die sich nach den jeweiligen Geschäftsordnungen regelmäßig treffen. Darüber hinaus sind Kommissionen mit entsprechenden Geschäftsordnungen bzw. Satzungen eingerichtet. Die Protokolle der Sitzungen werden den Mitgliedern umgehend zugesendet und z. T. für alle Mitarbeiter im Intranet veröffentlicht. Ferner dienen die zahlreichen Besprechungen dazu, Informationen über die Aktivitäten der Gremien und Kommissionen an die Mitarbeiter und die Klinikleitung weiterzuleiten.

Innovations- und Wissensmanagement

Innovationen werden gefördert, um die aktuelle medizinische Wissenschaft und die BG Klinik Tübingen stetig weiterzuentwickeln. Das Leitbild beschreibt, dass durch das Engagement in Forschung und Lehre im Rahmen der Kooperation mit der Universität Tübingen der fachliche Standard auf höchstmöglichem Niveau gesichert werden soll. Die Klinik verfügt über drei eigene Lehrstühle an der Universität Tübingen. Dadurch nimmt sie aktiv an der universitären Forschung und an klinischen Studien teil. Zudem sucht sie kontinuierlich nach Möglichkeiten, die Effizienz und Qualität zu erhöhen sowie die Verfahren und Abläufe weiterzuentwickeln. Ziel ist es weiterhin, das aufgebaute hausinterne und externe Wissen innerhalb der Klinik zu bündeln und allen Mitarbeitern (z. B. in Seminaren) und z. T. auch Externen (z. B. in Symposien und Kolloquien) zugänglich zu machen.

Externe Kommunikation

Zur Information der Öffentlichkeit über die Angebote und Leistungen der BG Klinik Tübingen sind die Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit in einer Jahresrahmenplanung definiert. Maßnahmen dieser Rahmenplanung sind z. B. die vierteljährliche Publikation der Klinikzeitung und die öffentlichen Informationsveranstaltungen und -vorträge. Darüber hinaus werden zielgruppenspezifisch Marketingmaßnahmen (z. B. für Patienten, Einweiser, Unfallversicherungsträger und Medien) ergriffen, um über aktuelle Ereignisse zu informieren und den Bekanntheitsgrad der Klinik auch überregional zu steigern. Eine eigene Stabsstelle Öffentlichkeitsarbeit ist mit den Aufgaben der Steuerung der strategischen Öffentlichkeitsarbeit und der Außenkommunikation betraut.

Aufbau und Entwicklung eines Risikomanagements

Ziel ist es, durch ein umfassendes klinisches und wirtschaftliches Risikomanagement Fehlentwicklungen und Risiken frühzeitig zu erkennen, um deren Eintreten durch Gegensteuerungsmaßnahmen zu verhindern. Eine umfassende Risikoanalyse wird regelmäßig in der BG Klinik durchgeführt. Ein Meldesystem für Beinahe-Zwischenfälle ist eingerichtet (CIRS = Critical Incident Reporting System). Dieses bietet Mitarbeitern die Möglichkeit, unmittelbar und anonym Beinahe-Zwischenfälle zu melden. Die Meldungen der Mitarbeiter werden zur Ableitung entsprechender Maßnahmen genutzt. Für finanzielle Risiken ist ein Frühwarnsystem entwickelt. Die Klinikleitung wird monatlich über die entsprechenden wirtschaftlichen Kennzahlen informiert.

6 Qualitätsmanagement

Organisation des Qualitätsmanagements

Zur Pflege und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems ist eine eigene Stabsstelle QM und Öffentlichkeitsarbeit mit qualifizierten Mitarbeitern (z. B. EFQM-Assessor, DGQ-Qualitätsmanager) eingerichtet. Außerdem sind in den Abteilungen ausgebildete Qualitätsbeauftragte (TÜV-zertifizierte Ausbildung) benannt. Zur Weiterentwicklung der Kompetenzen werden für die Beauftragten kontinuierlich externe und interne Schulungen und Workshops durchgeführt. In regelmäßigen Besprechungen informiert das QM die Klinikleitung und die Abteilungsleitungen über aktuelle Themen, Fragestellungen und Entwicklungen des Qualitätsmanagements. Die Umsetzung und Zielerreichung des Qualitätsmanagements wird z. B. durch interne und externe Audits in den Bereichen und Abteilungen geprüft.

Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung

Zur Darstellung der relevanten Prozesse in der Klinik ist eine Prozesslandkarte entwickelt. Auf dieser werden Kern-, Stütz- und Führungsprozesse abgebildet. Für einzelne Prozessschritte sind Prozessbeschreibungen formuliert. Diese helfen, die Schnittstellen zwischen den Prozessen zu schließen. Die Prozessoptimierung erfolgt auf Grundlage von definierten Kennzahlen. Diese sind in einer übergreifenden Kennzahlenmatrix dargestellt. Für umfangreiche Prozessoptimierungen werden Projekt- und Arbeitsgruppen aus verschiedenen Disziplinen gebildet. Die Arbeitsgruppen erarbeiten gemeinsam Maßnahmen und Vorschläge zur Umsetzung der Prozessoptimierung. Jeder Mitarbeiter hat die Möglichkeit aktiv an der Arbeit der Projekt- und Arbeitsgruppen teilzunehmen.

Patientenbefragung

Patientenbefragungen sind ein wichtiges Instrument, Rückmeldungen der Patienten zu den Leistungen der Klinik zu erhalten. Ein externer Dienstleister unterstützt die BG Klinik Tübingen, die Validität und Vergleichbarkeit der Ergebnisse zu gewährleisten. Aus den Ergebnissen leitet die Klinik kontinuierlich Verbesserungen ab. Die Befragungsergebnisse werden der Klinikleitung präsentiert und anschließend zugänglich für alle Mitarbeiter im Intranet veröffentlicht.

Befragung externer Einrichtungen

Die Befragung externer Einrichtungen soll Anregungen von Einweisern und Kooperationspartnern erfassen. Die BG Klinik Tübingen möchte die Qualität an den Schnittstellen zu den externen Partnern verbessern, um dadurch eine Basis für ein strukturiertes Kooperationsmanagement zu schaffen. Darüber hinaus finden zur weiteren Erfassung der Zufriedenheit externer Einrichtungen Besprechungen und Veranstaltungen mit externen Partnern (z. B. Einweisern) statt.

Mitarbeiterbefragung

In regelmäßigen Abständen werden stichtagsbezogene Mitarbeiterbefragungen durchgeführt, um die Bedürfnisse, Anregungen und die Kritik der Mitarbeiter zu erfassen. Um die Anonymität und den Datenschutz zu berücksichtigen, wird ein externes Institut mit der Durchführung der Mitarbeiterbefragung beauftragt. In einer separaten Mitarbeiterinformationsveranstaltung werden die Befragungsergebnisse allen Mitarbeitern kommuniziert. Zusätzlich wird eine Zusammenfassung der Ergebnisse im Intranet veröffentlicht.

Umgang mit Wünschen und Beschwerden

Über das hausinterne Beschwerdemanagement können Anregungen von Patienten kontinuierlich und strukturiert erfasst werden. Eine Meldung ist direkt über das Internet oder aber über spezielle Rückmeldebögen, die der Patienteninformationsbroschüre beigelegt werden, möglich. Alle Meldungen werden zentral von der Stabsstelle QM bearbeitet und daraus entsprechende Maßnahmen abgeleitet. Darüber hinaus ist jeder Mitarbeiter zuständig, Meinungen, Anregungen oder Beschwerden von Patienten entgegenzunehmen und an die entsprechenden Mitarbeiter weiterzuleiten.

Erhebung und Nutzung von qualitätsrelevanten Daten

Durch die Erhebung und Nutzung qualitätsrelevanter Daten sollen Verbesserungspotenziale identifiziert und analysiert werden. Neben den behandlungsbezogenen qualitätsrelevanten Daten (z. B. pflegerische Qualitätsindikatoren) zählen hierzu wirtschaftliche Kennzahlen, Routinedaten und Kennzahlen, die auf die Prozessleistung schließen lassen (z. B. Wartezeiten).

Methodik und Verfahren der vergleichenden bzw. externen Qualitätssicherung

Die BG Klinik Tübingen erfüllt die gesetzlichen Vorgaben zur externen Qualitätssicherung und nutzt die Ergebnisse, um sich mit anderen Einrichtungen zu vergleichen. Die Klinik erstellt jährlich einen Qualitätsbericht und nimmt an freiwilligen Qualitätssicherungsmaßnahmen teil.