



KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog Version 2015 für Krankenhäuser

Krankenhaus:	Bundeswehrkrankenhaus Hamburg
Institutionskennzeichen:	260201229
Anschrift:	Lessestraße 180 22049 Hamburg
Ist zertifiziert nach KTQ[®] mit der Zertifikatnummer:	2019-0034 KHVN
durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:	QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH, Bramsche
Gültig vom:	27.12.2019
 bis:	26.12.2022
Zertifiziert seit:	27.12.2007

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kategorien	8
1. Patientenorientierung	8
2. Mitarbeiterorientierung	12
3. Sicherheit - Risikomanagement	13
4. Informations- und Kommunikationswesen	16
5. Unternehmensführung	17
6. Qualitätsmanagement	20

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.

Im Beirat der KTQ® sind 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,
- Sicherheit - Risikomanagement,
- das Kommunikations- und Informationswesen,
- die Unternehmensführung und
- das Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

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

Während 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.

Dieser KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 55 Kriterien des KTQ-Kataloges Version 2015.

Darüber hinaus sind die Krankenhäuser verpflichtet einen strukturierten Qualitätsbericht nach § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V zu veröffentlichen. Dieser strukturierte Qualitätsbericht wird ebenfalls im Rahmen einer KTQ-Zertifizierung auf der KTQ-Homepage veröffentlicht. Hier sind alle diagnostischen und therapeutischen Leistungen, insbesondere aufwändige medizinische Leistungen, einschließlich Mindestanforderungen an die Struktur- und Ergebnisqualität beschrieben.

Wir freuen uns, dass das **Bundeswehrkrankenhaus Hamburg** 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

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die
Deutsche Krankenhausgesellschaft

F. Wagner

Für den Deutschen Pflegerat

Vorwort der Einrichtung



Das Bundeswehrkrankenhaus Hamburg ist mit mehr als 1300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die größte militä-



rische Behandlungseinrichtung in Norddeutschland und integraler Bestandteil der Gesundheitsversorgung der Freien und Hansestadt Hamburg. In mehr als 15 Fachdisziplinen bieten wir hochwertige medizinische Leistungen im ambulanten und stationären Bereich.

Gemäß dem Leitsatz „Der Menschlichkeit verpflichtet“ steht bei uns der Mensch im Mittelpunkt: Allen Patientinnen, Patienten sowie deren Angehörigen gilt unsere besondere Aufmerksamkeit als auch fachliche und menschliche Zuwendung. In unserem 2013 eröffneten Bettenhaus mit modernster Medizintechnik und Ausstattung lässt unser Fachpersonal seine hohe Expertise allen Patientinnen und Patienten zu Gute kommen.

Wir unternehmen alles, um den Aufenthalt unserer Patientinnen und Patienten so angenehm wie möglich zu gestalten, um ein Umfeld zu schaffen, welches die besten Voraussetzungen für eine rasche Genesung schafft. Eine umfassende medizinische Behandlung ist das Ziel unseres Handelns.

Unser Name steht für:

- Bestmögliche individuelle Pflege und Betreuung durch hochqualifiziertes Personal und für ergänzende Serviceleistungen, die wir auf Wunsch erbringen.
- Modernste Untersuchungs-, Behandlungs- und Vorsorgemethoden sowie eine hervorragende medizinische Ausstattung.
- Eine leistungsfähige interdisziplinäre Notfallaufnahme, die 24 Stunden an sieben Tagen der Woche geöffnet ist.
- Hochwertige fachliche Ausbildung unseres Personals sowie eine umfassende, kontinuierliche Fort- und Weiterbildung.
- Ein leistungsfähiges Rettungszentrum, welches den Hamburger Rettungsdienst mit Fachpersonal, Hubschrauber, Notarzt- und Intensivtransportwagen professionell unterstützt.
- Beteiligung an Einsätzen der Bundeswehr im In- und Ausland.



Seit 2007 ist das Bundeswehrkrankenhaus Hamburg akademisches Lehrkrankenhaus des Universitätsklinikums Hamburg-Eppendorf (UKE). Neben einer engen Kooperation in der Aus-, Fort- und Weiterbildung wird mit diesem erfolgreich eine infektiologische Ambulanz am Hamburger Bernhard-Nocht-Institut für Tropenmedizin (Tropeninstitut der Bundeswehr) betrieben. Die klinischen, naturwissenschaftlichen sowie einsatzmedizinischen Kompetenzen und Ressourcen in Diagnostik, Behandlung und Therapie bei allen tropenmedizinischen Erkrankungen werden in diesem deutschlandweit einmaligen Projekt zum Wohle der Patientinnen und Patienten gebündelt.

Bestmögliche Behandlung – heute und in Zukunft

- Mit der Inbetriebnahme unseres Bettenhauses 2013 haben wir in die Zukunftsfähigkeit unseres Hauses investiert, sodass neben dem hohen professionellen Ausbildungsstand unseres Personals und der sehr modernen Medizintechnik auch der Wohlfühlcharakter einer patientenorientierten Pflege sichergestellt ist.
- Durch den Bau eines Multifunktionsgebäudes mit integriertem OP-Trakt, allen fachärztlichen Untersuchungsstellen sowie dem Umzug des Schifffahrtsmedizinischen Institutes der Marine an das Bundeswehrkrankenhaus Hamburg wollen wir auch weiter in die Zukunft investieren.

- Das etablierte Hörzentrum sowie das im Rettungsdienst der Freien und Hansestadt Hamburg integrierte Rettungszentrum genießt bereits über die Grenzen von Hamburg hinaus ein hohes Ansehen.
- Unser Zentrum für seelische Gesundheit ist eines der Behandlungszentren der Bundeswehr für jene Bundeswehrangehörigen, die als Folge ihrer Einsatzerfahrungen an schwersten psychischen Störungen, insbesondere der Posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS), leiden.
- Als akademisches Lehrkrankenhaus wollen wir unsere Zusammenarbeit im klinischen, universitären und wissenschaftlichen Bereich mit dem UKE intensivieren.
- Durch unsere Kooperationen mit Militärkrankenhäusern in Frankreich und Polen profitieren wir von Synergieeffekten in den Bereichen Krankenhausführung, Forschung, Einsatzversorgung und Aus-, Fort- und Weiterbildung bzw. Inübnunghaltung des klinischen und nicht-klinischen Personals.



2018 feierten wir das 60-jährige Jubiläum des Bundeswehrkrankenhauses Hamburg. In den vergangenen Jahren, der Gegenwart und in Zukunft wollen wir alles dafür tun, unsere Patientinnen und Patienten individuell zu betreuen und ihnen eine hochwertige medizinische Versorgung zukommen zu lassen.

Admiralarzt Dr. med. Knut Reuter
Kommandeur und Ärztlicher Direktor

Die KTQ-Kategorien

1. Patientenorientierung

1.1.1 Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

Die Aufnahmeplanung im Bundeswehrkrankenhaus erfolgt durch die Kliniken mit den angegliederten Facharztambulanz, die in direktem Kontakt zu den Einweisern/Einweiserinnen und den Patientinnen und Patienten stehen.

Wünsche werden bei der Terminierung des Krankenhausaufenthaltes berücksichtigt. Es erfolgt eine abteilungsspezifische Belegung, jedoch ist unter Berücksichtigung der Stationsauslastung und der Pflegeintensität eine interdisziplinäre Belegung möglich.

Über die Website (www.Bundeswehrkrankenhaus-Hamburg.de) können sich Interessierte informieren. In der Freien und Hansestadt Hamburg ist das Krankenhaus im näheren Einzugsgebiet ausgeschildert. Ausreichend kostenlose Parkplätze stehen zur Verfügung.

1.1.2 Leitlinien und Standards

Wissenschaftlich begründete Leitlinien für Diagnostik und Therapie sind die Grundlage der medizinischen Behandlung im Bundeswehrkrankenhaus. Die Leitlinien und auch einzelne Behandlungspfade spiegeln den aktuellen Stand des Wissens wieder und berücksichtigen die Patientenbedürfnisse. Die erprobten Pflege- und nationalen Expertenstandards finden Anwendung und werden unter Einbeziehung der Pflegedienstleitung regelmäßig aktualisiert. Im Intranet sind die Leitlinien, Pflegestandards und Behandlungspfade hinterlegt.

1.1.3 Information und Beteiligung des Patienten

Alle Patientinnen und Patienten werden im Rahmen des Aufnahmeprozesses nach ihren Erwartungen und Wünschen befragt und in die Behandlungs- und Therapieplanung mit einbezogen. Durch regelmäßige Besprechungen der am Behandlungsprozess beteiligten Personen werden die Behandlungs- und Therapiefortschritte kontinuierlich überwacht und bei Bedarf angepasst. Behandlungs-, Untersuchungs- und Therapieergebnisse werden zeitgerecht mit dem Patienten besprochen und dokumentiert. Im gesamten Krankenhaus stehen unterschiedliche Informationsmaterialien (z.B. Patientenbroschüre, Flyer, Informationsmaterial) für Patientinnen/Patienten und Angehörige zur Verfügung oder können über die Website heruntergeladen werden.

1.1.4 Ernährung und Service

Im Bundeswehrkrankenhaus stehen behindertengerechte Ein- und Zweibettzimmer mit integrierten Sanitäranlagen zur Verfügung.

Ein externes Catering-Unternehmen bietet täglich mindestens zwei Vollkostmenüs und ein vegetarisches Hauptgericht an. Zusätzlich ist ein Diätspeiseplan verfügbar.

Bei speziellen Diäten können Diätassistentinnen oder eine Ernährungsberaterin hinzugezogen werden.

Das Bundeswehrkrankenhaus verfügt über eine große Parkanlage.

Außerhalb der therapeutischen Einrichtungen stehen den Patientinnen und Patienten ein ehrenamtlicher Patientenbesuchsdienst, eine Cafeteria, eine Bibliothek, eine ökumenische Kapelle, ein Raum der Stille, ein Friseur und ein Mutter-Kind-Raum zur Verfügung.

Begleitpersonen können im Krankenhaus untergebracht werden und ebenfalls die verschiedenen Angebote des Krankenhauses nutzen.

1.2.1 Erstdiagnostik und Erstversorgung

Das Bundeswehrkrankenhaus verfügt auf Grund des Leistungsspektrums über eine interdisziplinär betriebene zentrale Notfallaufnahme. Die mit modernster Medizintechnik ausgestattete zentrale Notfallaufnahme wird regelmäßig durch alle Rettungsmittel der Stadt Hamburg und den eigenen Rettungsdienst angefahren.

Ambulante Notfallpatientinnen und -patienten werden ebenso wie die Notfallpatientinnen und -patienten der Rettungsdienste durch den/die diensthabende/n Arzt/Ärztin der zentralen interdisziplinären Notfallaufnahme gesichtet, untersucht und je nach medizinischer Indikation und Dringlichkeit ein/e zuständige/r Arzt/Ärztin einer Fachrichtung hinzugezogen.

1.3.1 Elektive, ambulante Diagnostik und Behandlung

Das Bundeswehrkrankenhaus verfügt über fachärztliche Untersuchungsstellen, die primär für die ambulante Versorgung und Begutachtung von Soldaten vorgesehen sind.

Die ambulanten Privatpatientensprechstunden werden täglich von ermächtigten Ärztinnen und Ärzten nach vorheriger Terminvereinbarung durchgeführt.

Teilermächtigungen für bestimmte ambulante Kassenzulassungen liegen vor.

Eine Durchgangsarztambulanz ist eingerichtet.

1.3.2 Ambulante Operationen

Im Bundeswehrkrankenhaus werden ambulante Operationen angeboten. Diese erfolgen in der Regel im Zentral-OP oder in Einzelfällen in den FU-Stellen. Die Abläufe sind so strukturiert, dass sich möglichst geringe Wartezeiten ergeben. Der Patient wird nach der Operation im Aufwachraum überwacht und anschließend auf die Station verlegt. Die Entlassung erfolgt erst nach erfolgter Untersuchung durch den/die Anästhesisten/Anästhesistin und den/die Operateur/in (Facharzt/Fachärztin) der jeweiligen Fachabteilung.

1.4.1 Stationäre Diagnostik, Interdisziplinarität und Behandlung

Zu Beginn des Aufenthaltes erfolgt eine protokollierte pflegerische Aufnahme. Anschließend folgt ein ausführliches ärztliches Aufnahmegespräch mit umfassender körperlicher Untersuchung. Die Gesamtheit dieser Informationen, inklusive Wünschen und Anliegen der/des Patienten/Patientin, fließen in die weitere Planung des Pflege- und Behandlungsprozesses ein. Der/die aufnehmende Assistenzarzt/-ärztin legt in Absprache mit dem/der Oberarzt/-ärztin den Behandlungsprozess fest. Bei Bedarf können weitere für die Behandlung erforderliche Spezialisten (z.B. Konsiliarärztinnen und -ärzte anderer Kliniken und Abteilungen, Sozialarbeit, psychologische Beratung, Diätassistenten, etc.) hinzugezogen werden.

Die Informationsweiterleitung an die an der Behandlung beteiligten Personen und die Terminplanung erfolgen über das Krankenhausinformationssystem.

Bei den Visiten, bei den Pflegeübergaben und den regelmäßigen Teambesprechungen werden alle diagnostischen Maßnahmen und Therapieabläufe besprochen und, wenn erforderlich, angepasst.

1.4.2 Therapeutische Prozesse

Der Patient / Die Patientin wird grundsätzlich in alle durchzuführenden Behandlungs- und Therapiemaßnahmen mit einbezogen. Die individuelle Behandlungsplanung und die intensive pflegerische Betreuung stellen eine Besonderheit unseres Krankenhauses dar.

Die Koordinierung aller Behandlungen übernimmt nach der ärztlichen Anordnung das diensthabende Pflegepersonal.

Der Patient erhält bei therapeutischen Prozessen (z.B. Psychiatrie, Physiotherapie) einen wöchentlichen Terminplan, auf dem die Therapieeinheiten und Untersuchungstermine eingetragen sind.

Der unmittelbare und umfassende Informationsaustausch wird durch regelmäßige interdisziplinäre Besprechungen, Übergaben und die Visiten sichergestellt.

1.4.3 Operative Prozesse

Für den Zentral-OP erfolgt eine langfristige Planung der elektiven Eingriffe. Diese erfolgt mit einem EDV-gestützten Planungsprogramm durch den OP-Manager in enger Abstimmung mit den operativen Kliniken. Notfalloperationen werden als solche in der Planung berücksichtigt. Die Kliniken verfügen über fest zugeordnete OP-Kapazitäten.

Das OP-Koordinationsteam, bestehend aus Koordinator, leitendem Anästhesisten und leitendem OP- bzw. Anästhesiefachpflegepersonal, sorgen für einen reibungslosen Ablauf. Die Operationsbereitschaft ist 24 Stunden gewährleistet.

1.4.4 Visite

An Werktagen findet mindestens eine tägliche Visite statt, wobei einmal wöchentlich eine Klinikdirektoren- und zusätzlich ein bis zwei Oberarztvisiten erfolgen. Die Visite erfolgt gemeinsam mit dem verantwortlichen Pflegepersonal. Das Pflegepersonal führt grundsätzlich eine pflegerische Übergabe bei Schichtwechsel durch. Im Bereich der Intensivstation erfolgen mehrmals am Tag Visiten und die pflegerische Übergabe erfolgt am Patientenbett. Die ärztlichen Anordnungen und Ausführungen werden in der Patientenakte erfasst und dokumentiert.

1.5.1 Entlassungsprozess

Im Bundeswehrkrankenhaus wird ein interdisziplinäres Entlassungsmanagement praktiziert, das die Anforderungen des Rahmenvertrags zum Entlassungsmanagement erfüllt. Die Entlassungsplanung erfolgt strukturiert durch den ärztlichen Dienst unter Beteiligung der Sozialarbeit und unter Einbeziehung von Patientinnen und Patienten, Angehörigen sowie der weiterversorgenden Einrichtungen. Der nationale Expertenstandard der Pflege zum Entlassungsmanagement wird umgesetzt.

Nach Prüfung der Versorgungssituation und ggf. Feststellung eines erweiterten Entlassungsmanagementbedarfs der Patientin bzw. des Patienten wird eine nachfolgende Versorgung durch ambulante Pflege, die Ausstattung mit Heil- und Hilfsmitteln bzw. eine notwendige Rehabilitation eingeleitet.

Jede/r Patientin erhält bei geplanter Entlassung einen Arztbrief sowie Informationen zur Medikamenteneinnahme. In besonderen Fällen werden Pflegeüberleitungs- bzw. Therapieberichte mitgegeben.

1.6.1 Umgang mit sterbenden Patienten, palliative Versorgung

Zum Umgang mit Sterbenden und deren Angehörigen finden Regelungen Anwendung, die von einer Projektgruppe unter aktiver Mitwirkung der Seelsorge erstellt wurden. Diese beziehen Patienten unterschiedlicher Glaubensrichtungen ein. Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten werden bereits bei der Aufnahme erfragt und im Rahmen der geltenden Vorschriften beachtet.

Soweit es im Bundeswehrkrankenhaus möglich ist, werden die Patienten palliativmedizinisch behandelt und betreut.

Ein zentrales Schmerzmanagementteam mit ausgebildeten Ärztinnen und Ärzten sowie Pflegekräften wird im Krankenhaus vorgehalten. Lebensverlängernde Maßnahmen werden nach dem mutmaßlichen Willen der Patientin / des Patienten getroffen. Das Ethikkomitee kann bei entsprechenden Fragestellungen auch kurzfristig hinzugezogen werden. Eine ökumenische Kapelle ist im Krankenhaus vorhanden.

Im Bettenhaus ist ein sog. "Raum der Stille" vorhanden, der Patientinnen und Patienten, Besucherinnen und Besuchern, aber auch Hausangehörigen einen Ort für Ruhe und Einkehr bietet.

1.6.2 Umgang mit Verstorbenen

Auch bzgl. des Umgangs mit Verstorbenen und die Betreuung der Angehörigen finden Regelungen Anwendung, die von einer Projektgruppe unter aktiver Mitwirkung der Seelsorge erstellt wurden. Der Umgang mit dem Patienteneigentum ist geregelt und die entsprechenden Vorkehrungen sind getroffen.

Im Bettenhaus ist ein sog. "Raum des Abschieds" vorhanden, in dem Angehörige in einem angemessenen Rahmen Abschied von der / dem Verstorbenen nehmen können.

2. Mitarbeiterorientierung

2.1.1 Personalbedarf

Die Personalplanung ist ein kontinuierlicher Prozess, der einen regelmäßigen Abgleich der Stellenpläne erfordert. Personalberechnungsmodelle werden zur Berechnung der Stellenpläne genutzt. Fluktuations- und Abwesenheitsraten werden für alle Berufsgruppen durch die Personalabteilungen ermittelt. Zur Personalbedarfsplanung wird eine retrospektive Auswertung der Kennzahlen genutzt.

2.1.2 Personalentwicklung

Die Krankenhausleitung betreibt zusammen mit dem Bundesamt für Personalmanagement der Bundeswehr eine systematische Personalentwicklung, die sich an strategischen Entscheidungen orientiert. Eine Karriereplanung und ein Beurteilungswesen erfolgen auf Grundlage einheitlicher Verfahren, bei denen der/die Mitarbeiter/in sich zu den getroffenen Aussagen, aber auch zu seinen persönlichen Karrierezielen schriftlich äußern kann.

Alle zur Personalentwicklung und Qualifizierung durchgeführten Mitarbeitergespräche verfolgen das Ziel der bedarfsgerechten Personalbereitstellung, aber auch der individuellen Förderung des Mitarbeiters / der Mitarbeiterin. Für die Personalentwicklung ist ein Fort- und Weiterbildungsbudget in der Jahresplanung enthalten.

2.1.3 Einarbeitung

Zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter existiert ein hausübergreifendes Einarbeitungskonzept sowie eine Informationsbroschüre. Alle neuen Mitarbeitenden werden zu einer zweitägigen Einführungsveranstaltung eingeladen. In den jeweiligen Kliniken und Abteilungen findet die Einarbeitung nach schriftlichen Konzepten statt. Das Ziel des strukturierten Einarbeitungskonzeptes ist es, neue Beschäftigte kontinuierlich auf die zukünftigen Aufgaben vorzubereiten und ihnen gleichzeitig umfassende Informationen über den Krankenhausalltag zu vermitteln. Berufsanfänger/innen im ärztlichen Dienst nehmen zweimal im Jahr an vier-tägigen Einarbeitungsschulungen teil, bevor auch sie anhand der klinikspezifischen Einarbeitungskonzepte mit den Abläufen in den Klinik vertraut gemacht werden.

2.1.4 Ausbildung, Fort- und Weiterbildung

Das Bundeswehrkrankenhaus bildet in verschiedenen Bereichen (Gesundheits- und Krankenpflege, Apotheke, Medizinische Fachangestellte) aus. Es besteht eine enge Theorie-Praxis-Verzahnung. In der Pflege sind Mentoren als Ansprechpartner/innen benannt. Alle Schüler/innen bzw. Praktikanten/Praktikantinnen werden bei der Einweisung über Hygiene, Datenschutz etc. informiert. Für Medizinstudenten / Medizinstudentinnen der Bundeswehr bietet das Bundeswehrkrankenhaus einmal jährlich ein sog. "Sommerkolleg" an, damit diese schon frühzeitig mit den späteren ärztlichen Aufgaben vertraut gemacht werden.

Die Qualität der Dienstleistung wird durch regelmäßige Fort- und Weiterbildung der Mitarbeitenden gesichert.

Die Bedürfnisse des Personals werden durch Mitarbeitergespräche ermittelt und interne/externe Angebote in Abhängigkeit des betrieblichen/persönlichen Interesses durchgeführt bzw. wahrgenommen. Interdisziplinär

linäre Pflichtfortbildungen werden in Form eines Jahresplans kommuniziert. Die Ärztliche Weiterbildung orientiert sich an der Weiterbildungsordnung der Ärztekammer.

2.1.5 Arbeitszeiten / Work Life Balance

Durch unterschiedliche Arbeitszeitmodelle ist gewährleistet, dass einerseits der Dienstbetrieb im Krankenhaus sichergestellt ist und andererseits die Wünsche der Mitarbeitenden weitgehend bei der Dienstplanung berücksichtigt werden. Geleistete Mehrarbeit wird tarifkonform in Freizeit ausgeglichen. Verantwortlich für die Umsetzung sind die Klinischen Direktoren. Hausangehörigen steht die Möglichkeit offen, individuelle Arbeitszeitvereinbarungen mit dem Arbeitgeber zu treffen. Die Krankenhausleitung unterstützt und fördert Maßnahmen (z.B. Sport-AGs, rückschonendes Arbeiten, BGM) und Projekte (z.B. Gesundheitstag) zum Thema Work Life Balance.

2.1.6 Ideenmanagement

Ein innerbetriebliches Vorschlagwesen (Kontinuierliches Verbesserungsprogramm der Bundeswehr, KVP) ist etabliert. Die Mitarbeitenden können Verbesserungsvorschläge schriftlich und IT-gestützt beim / bei der Beauftragten für das Vorschlagwesen (KVP-Beauftragte/r) einreichen. Dieses bietet den Mitarbeitenden die Möglichkeit, Ideen einzubringen und gewährt Prämien für umgesetzte Vorschläge. Die Prämierung von KVP Vorschlägen erfolgt von der zentralen KVP-Koordinierungsstelle der Bundeswehr.

3. Sicherheit - Risikomanagement

3.1.1 Methoden des klinischen Risikomanagements (RM)

Im Bundeswehrkrankenhaus ist ein umfassendes Risikomanagementsystem etabliert. Kernstück dieses Systems bildet die Risikomanagementkommission (RMK). Ein Risikoregister (Risikoatlas) wird derzeit systemübergreifend erarbeitet. Zur Bearbeitung von potentiellen Risiken stehen neun Risikomanager/innen zur Verfügung. Ein IT-gestütztes Meldeverfahren von Beinahefehlern und Beinahe-Vorkommnissen (CIRS) bietet Mitarbeitenden die Möglichkeit, Risiken anonymisiert und strukturiert zu melden. Die Meldungen werden vom CIRS-Beauftragten bearbeitet und eine Lösung in Zusammenarbeit mit den zuständigen Kliniken, Abteilungen und Gremien umgesetzt.

Klinische Fallkonferenzen sind etabliert und anlassbezogen werden verschiedene Instrumente des klinischen RM eingesetzt. Ein kennzahlengestütztes Berichtswesen dient zur unterjährigen Überwachung von Zielen und minimiert somit potentielle Risiken.

3.1.2 Eigen- und Fremdgefährdung

Das Bundeswehrkrankenhaus ist Mitglied im "Aktionsbündnis Patientensicherheit" und setzt die Empfehlungen (z.B. Patientenidentifikationsarmband, "Team Time Out" vor Operationen etc.) zur Erhöhung der Patientensicherheit um. Durch bauliche Vorkehrungen und Schulungen ist die Aufsichtspflicht für bestimmte gefährdete Patientengruppen gewährleistet. Im Zentrum für Seelische Gesundheit wird ein besonderes Augenmerk auf die Patientensicherheit gelegt und in Abstimmung mit den Bedürfnissen der Patientin / des Patienten umgesetzt. Durch Präsenz des Personals besteht ein Schutz der beaufsichtigten Personen (z.B. Demenzerkrankte).

3.1.3 Medizinisches Notfallmanagement

Die Vorgehensweise bei Notrufen ist durch eine Verfahrensanweisung geregelt. Die Zuständigkeiten sind in einem ausführlichen Ablaufschema zum Notfallmanagement festgelegt. Standardisierte Notfallausrüstungen stehen bereit und werden regelmäßig überprüft. Im Rahmen der innerbetrieblichen Fort- und Weiterbildung werden systematisch Schulungen und Reanimationsübungen durchgeführt. Im Simulationszentrum werden kontinuierlich Verfahren der Reanimation geschult.

3.1.4 Organisation der Hygiene

Im Krankenhaus ist ein strukturiertes Hygienemanagement etabliert. Der Kommandeur und Ärztliche Direktor hat den Vorsitz der Hygienekommission und wird durch einen hygienebeauftragten Arzt, einen Krankenhaushygieniker und hauptamtliche Hygienefachkräfte unterstützt. In den Bereichen sind Hygieneansprechpartner (ärztl./pfleg.) benannt. Die Hygienekommission tagt halbjährlich und kann kurzfristig bei Bedarf einberufen werden. In hygienerelevanten Bereichen finden planmäßige und außerplanmäßige Begehungen statt. Ein Hygieneplan mit den entsprechenden Dienstanweisungen und Desinfektionsplänen ist im Intranet und in jeder Klinik vorhanden. Die rechtlichen Rahmenbedingungen bezüglich der Krankenhaushygiene werden im Hygieneplan aktualisiert und dokumentiert. Das Bundeswehrkrankenhaus beteiligt sich an der Kampagne "Saubere Hände" und wird seit 2014 regelmäßig mit dem Goldzertifikat ausgezeichnet.

3.1.5 Hygienerrelevante Daten, Infektionsmanagement

Es erfolgt eine Krankenhausinfektionserfassung. Regelmäßig werden Hygieneuntersuchungen (jährliche Begehungen aller Stationen und Abteilungen, Befragungen, Abklatschproben, Abstriche, Wasserproben, Bioindikatoren etc.) durch die Hygienefachkraft und/oder den/die hygienebeauftragte/n Arzt/Ärztin durchgeführt. Ein nationales Benchmarking ist möglich. Die in- und externen Meldewege entsprechen den Vorgaben des Infektionsschutzgesetzes.

Die gesammelten hygienerlevanten Daten werden an Institute der Bundeswehr übermittelt. Die Ergebnisse werden durch die Hygienefachkraft den einzelnen Klinischen Direktoren bzw. Abteilungsleitern vorgestellt.

Es besteht die Möglichkeit, einen Schnelltest (MRSA-Screening) durchzuführen. Entsprechend den Richtlinien des Nationalen Referenzzentrums und des hauseigenen Hygieneplans werden (wenn erforderlich) Isolierungsmaßnahmen ergriffen. Besteht der Verdacht auf oder die Erkrankung an einer nach dem Infektionsschutzgesetz meldepflichtigen Erkrankung, erfolgt eine Meldung an das Gesundheitsamt.

3.1.6 Arzneimittel

Die Bereitstellung der Medikamente durch die hauseigene Apotheke wird von der Arzneimittelkommission (AMK) geregelt. Die AMK erstellt eine abgestimmte Arzneimittelliste und ist für deren Überarbeitung in enger Abstimmung mit dem Leiter der Apotheke verantwortlich. Zudem werden Entscheidungen über Einführung neuer Arzneimittel und die Reduzierung der Anzahl von Arzneimitteln desselben Indikationsbereiches unter Wirkungs- und Wirtschaftlichkeitsgesichtspunkten getroffen. Die Apotheke stellt in eigener Produktion Arzneimittel für die Bundeswehr her.

3.1.7 Labor- und Transfusionsmedizin

Die Beschaffung, Lagerung und Anwendung dieser speziellen "Medikamente" (inkl. Eigenblut) erfolgt nach den Vorgaben des Transfusionsgesetzes und der ärztlichen Richtlinien (Bundesärztekammer) und damit nach dem anerkannten Stand der medizinischen Wissenschaft und Technik.

Hierzu ist ein eigenes hausinternes Qualitätssicherungssystem eingerichtet. Die Qualitätssicherungsmaßnahmen werden jährlich der Hamburger Ärztekammer und dem Paul-Ehrlich-Institut gemeldet.

3.1.8 Medizinprodukte

Die Bewirtschaftung aller aktiven Medizinprodukte erfolgt im Krankenhaus durch fachkundiges Personal. Eine Teileinheit Medizingerätetechnik unter der Leitung eines Krankenhausingenieurs ist vorhanden. Medizinproduktbeauftragte sind in jeder Klinik bzw. Abteilung benannt. Die Mitarbeitenden, die medizinische Geräte in ihrem Aufgabengebiet bedienen, werden vor Erstanwendung in die Handhabung durch die Abteilung Medizintechnik oder den Hersteller eingewiesen.

3.2.1 Arbeitsschutz

Die Krankenhausleitung hat eine hauptamtliche Fachkraft für Arbeitssicherheit benannt sowie einen Arbeitsschutzausschuss eingerichtet. Ein bundeswehreigener Betriebsarzt ist am Krankenhaus tätig. Diese überprüfen die Arbeitsplätze nach den gesetzlichen Vorgaben durch Begehungen und Arbeitsplatzanalysen. Es finden jährliche Unterweisungen (verpflichtend) zum Arbeitsschutz statt.

Eine arbeitsmedizinische Untersuchung wird nach Einstellung vom Betriebsarzt durchgeführt und erfolgt, je nach Gefährdungspotential des Arbeitsplatzes, in regelmäßigen Abständen.

3.2.2 Brandschutz

Die Krankenhausleitung hat einen hauptamtlichen Brandschutzbeauftragten benannt.

Der Brandschutz entspricht den gesetzlichen Vorgaben. Flucht- und Rettungswegpläne sind in den Fluren und an gekennzeichneten Stellen des Hauses ausgehängt, sodass auch ortsfremde Personen sicher die Fluchtwege finden können. Die Mitarbeitenden werden mindestens einmal jährlich in den Verfahren des Brandschutzes unterwiesen. Zudem werden praktische Brandschutzübungen regelmäßig durchgeführt.

3.2.3 Datenschutz

Im Krankenhaus sind zwei hauptamtliche Datenschutzbeauftragte benannt, die auf der Grundlage der gültigen Gesetze und einem krankenhausspezifischen Datenschutzkonzept die Verfahren zum Datenschutz überwachen. Alle Mitarbeitenden werden über die Bestimmungen des Datenschutzes informiert, geschult und schriftlich über die Einhaltung des Datenschutzes und der Schweigepflicht belehrt. Im IT-Netzwerk sind Verantwortlichkeiten und Zugriffsberechtigungen durch personenbezogene Passwörter und differenzierte Rollenkonzepte eindeutig geklärt.

3.2.4 Umweltschutz

Das Bundeswehrkrankenhaus beteiligt sich durch Abfallvermeidung, Mülltrennung und sparsamem Umgang mit Ressourcen am Umweltschutz. Bei der Beschaffung neuer Produkte und Geräte wird Wert auf Umweltverträglichkeit gelegt. Ein Abfallkonzept liegt vor und ein jährlicher Abfallbericht wird erstellt. Energiesparkonzepte werden umgesetzt.

3.2.5 Katastrophenschutz

Das Bundeswehrkrankenhaus ist in den Katastrophenschutz nach Landesrecht eingebunden. Ein Katastrophenschutzplan liegt vor und die Mitarbeitenden werden dazu mit theoretischen und praktischen Anteilen geschult. Neues Personal wird im Rahmen der Einführungsstage in die Verfahren zum Katastrophenschutz, Notfallmanagement und Arbeitssicherheit eingewiesen. Neben den theoretischen Unterweisungen werden auch praktische Übungen (z.B. Großschadenslage, Alarmierungs- und Teilbereichsübungen) durchgeführt.

3.2.6 Ausfall von Systemen

Bei möglichen Systemausfällen finden unterschiedliche Maßnahmen Anwendung. Eine IT-gestützte Anlage zur Überwachung der Gebäudeleittechnik zur frühestmöglichen Erkennung von Störungen steht zur Verfügung.

Es sind Sicherheitsmaßnahmen (z.B. Gasabsperrvorrichtung, Notstromversorgung) für kritische Infrastruktur vorhanden. Die Bereiche Telekommunikation und Informationstechnik sind eindeutig strukturiert in den Notfallplänen berücksichtigt und die Mitarbeitenden werden regelhaft in der Anwendung der Verfahren geschult.

4. Informations- und Kommunikationswesen

4.1.1 Netzwerkstruktur und Datensysteme

Das integrierte Krankenhausinformationssystem (KIS) wird kontinuierlich um weitere Funktionen ergänzt und ausgebaut. Alle berechtigten Personen können in einem definierten Nutzerkonzept zeitlich uneingeschränkt auf das interne Netzwerk zugreifen. Schulungen und Einweisungen in den entsprechenden Softwareanwendungen gewährleisten einen umfassenden Kenntnisstand der Mitarbeitenden. Ein hausinternes Intranet und das Intranet der Bundeswehr stehen allen Mitarbeitenden zur Verfügung, wodurch ein schneller Zugriff auf alle erforderlichen Dokumente und Informationen möglich ist. Ein ungewollter Datenzugriff von außen wird durch den Einsatz einer mehrstufigen Firewall unterbunden.

4.2.1 Klinische Dokumentation

Die Patientendokumentation ist über alle Kliniken und Abteilungen einheitlich geregelt. Sie erfolgt sowohl in der Papierakte als auch im elektronischen KIS, wobei dieses kontinuierlich ausgebaut wird.

4.2.2 Verfügbarkeit und Archivierung

Alle Bereiche haben einen zeitlich uneingeschränkten, aber inhaltlich je nach Zugriffsberechtigung eingeschränkten Zugriff auf die elektronisch gespeicherte Patientendokumentation. Das etablierte Rollen- und Nutzerkonzept setzt die Vorgaben des Datenschutzes um und gewährleistet so, dass ausschließlich die autorisierten Personen die elektronischen Patientenakten einsehen können.

Die aktuellen herkömmlichen Patientenakten befinden sich im Stationsbereich oder nach Abschluss der Behandlung im Archiv. Ein Zugriff auf archivierte Patientenakten ist jederzeit mit dem entsprechenden Schlüssel möglich.

Die Archivierung von Patientenunterlagen findet in Form der herkömmlichen Patientenakte in einem zentralen Patientenarchiv statt. Regelmäßig werden Patientenakten an das Wehrmedizinische Institut der Bundeswehr zur Mikroverfilmung und zur Archivierung transportiert. Die bereits weit entwickelte elektronische Dokumentation im Krankenhausinformationssystem ermöglicht einen schnellen Zugriff auf gespeicherte Daten durch berechtigtes Klinikpersonal.

4.3.1 Information der Unternehmensleitung

Über alle verfügbaren Informationsquellen erhält die Krankenhausleitung kontinuierlich Informationen. Es existieren geregelte Verfahren zur Berichtserstattung an die Krankenhausleitung. Darüber hinaus werden Informationen z.B. aus dem Beschwerdemanagement, den Befragungen (Patienten, Mitarbeiter, Einweiser) und dem betrieblichen Vorschlagswesen genutzt. Die Krankenhausleitung erhält monatliche Auswertungen zu relevanten Kennzahlen, ebenso werden die Ergebnisse aus den Gremien (z.B. Hygienekommission, Arzneimittelkommission etc.) kommuniziert. Ein Kommunikationskonzept liegt vor.

4.3.2 Informationsweitergabe, Telefonzentrale und Empfang

Die interne und externe Informationsweitergabe erfolgt über Schriftverkehr (auch E-Mail), per Telefon oder über das Intranet / Internet. Das Intranet wird hier als zentrales Medium der Informationsbereitstellung über alle Führungsebenen genutzt. Zudem finden regelmäßig Besprechungen auf allen Führungsebenen statt. Eine gezielte patientenbezogene Informationsweitergabe erfolgt durch die Visiten, die Teambesprechungen und die regelmäßigen Dienstübergaben sowie Fallkonferenzen. Wichtige Informationen erhalten die Mitarbeitenden auch über Mitarbeiterversammlungen und Aushänge an zentralen Stellen.

Die zentrale Auskunftsstelle im neuen Bettenhaus für Patientinnen und Patienten, Besucherinnen und Besucher sowie Lieferanten ist der Informationspunkt, der rund um die Uhr besetzt ist. Im Bereich der Ambulanzen steht ein weiterer stundenweise besetzter Informationspunkt zu Verfügung.

Ein Patientenbesuchsdienst mit ehrenamtlichen Helfern/Helferinnen vom Deutschen Roten Kreuz ist eingerichtet.

5. Unternehmensführung

5.1.1 Philosophie/Leitbild

Basierend auf dem Leitbild des zentralen Sanitätsdienstes der Bundeswehr ("Der Menschlichkeit verpflichtet") wurde ein krankenhausspezifischer Kodex (BWKodex) von der Führung zusammen mit den Personalvertretungen und Mitarbeitenden entwickelt. Diese bilden die Grundlage unseres Handelns. Das Ziel der Leitbild- und BWKodex-orientierten Arbeit ist die grundlegende Ausrichtung an übergeordneten Werten zum Wohle von Patientinnen und Patienten sowohl Mitarbeitenden. Alle Mitarbeitenden werden im Rahmen der Einführungsstage mit den Inhalten vertraut gemacht.

5.1.2 Führungskompetenz, vertrauensbildende Maßnahmen

Zur Führungskompetenz und den vertrauensfördernden Maßnahmen zählen vor allem die Präsenz der Leitungskräfte, die fachliche und methodische Kompetenz sowie die persönlichen Gespräche mit den Mitarbeitenden. Die Krankenhausleitung nutzt zudem das Instrument der Mitarbeiterbefragung. Eine positive Fehler- und offene Konfliktkultur sowie Angebote von Gruppen- oder Einzelsupervisionen fördern einen respektvollen Umgang untereinander. Zudem werden gemeinsame Veranstaltungen (z.B. Betriebsausflüge, Sommerfeste, Sportmannschaften) durchgeführt und so der Teamgedanke aktiv gefördert. Der Kommandeur und Ärztliche Direktor des Krankenhauses führt Gesprächskreise mit verschiedenen Zielgruppen durch, um direkt und ungefiltert in den Meinungs- und Informationstausch mit den Mitarbeitenden einzutreten.

5.1.3 Ethische, kulturelle und religiöse Verantwortung

Die Berücksichtigung ethischer Problemstellungen gehört zum Selbstverständnis der Mitarbeitenden. Eine enge Einbindung der Krankenhauseelsorge und eine psychologische Betreuung für Patientinnen und Patienten und Angehörigen sind gewährleistet. Onkologischen Patientinnen und Patienten bieten wir enge Kooperationen mit Selbsthilfegruppen und die Möglichkeit der psychologischen Betreuung sowie die notwendige Unterstützung bei Fragen und Problemen. Ein Ethikkomitee ist etabliert und steht sowohl den Patientinnen und Patienten als auch deren Angehörigen und den Mitarbeitenden zur Verfügung. Die Achtung der Persönlichkeit, unabhängig von Alter, Religion, Kultur, sozialem Status und Nationalität, ist in den Leitbildern verankert.

Im neuen Bettenhaus wurde ein "Raum der Stille" eingerichtet, der kultur- und religionsübergreifend genutzt werden kann.

5.1.4 Marketing, Kommunikation, Krisenmanagement

Das Krankenhaus verfügt über einen nebenamtlichen Presseoffizier. Grundsätze für die Presse- und Medienarbeit sind vorhanden. Informationen für die Öffentlichkeit über aktuelle Entwicklungen im Krankenhaus werden in unterschiedlichen Medien bekannt gegeben. Für die Fachöffentlichkeit finden Symposien und Fortbildungsveranstaltungen statt. Auf der Website (www.Bundeswehrkrankenhaus-Hamburg.de) sind Informationen zu den Fachabteilungen, zum Leistungsspektrum und zu aktuellen Themen verfügbar. Informationsmaterial (Krankenhausbroschüre, Informationsflyer etc.) steht der interessierten Öffentlichkeit zur Verfügung.

5.2.1 Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung der Strategie und Zielplanung

Das Ziel des Krankenhauses ist die umfassende medizinische Versorgung aller Patientinnen und Patienten. Die Krankenhausleitung stimmt die internen Ziele mit den Vorgaben des Trägers (Bundesrepublik Deutschland vertreten durch den Bundesminister der Verteidigung) ab. Wichtige Ziele sind neben der optimalen Patientenversorgung, eine möglichst umfassende Aus- und Weiterbildung zu gewährleisten sowie die Teilnahme an Einsätzen der Bundeswehr im In- und Ausland mit qualifiziertem medizinischem Personal sicherzustellen.

Jährlich werden zwei Klausurtagungen mit Leitungskräften und ausgewählten Spezialisten durchgeführt, bei der eine Strategieplanung und eine Jahreszielplanung erfolgen. Die Zielplanung wird über die unter-

schiedlichsten Medien (Mitarbeiterversammlung, Gremien und im Intranet) kommuniziert.

Ein zentrales, auf Kennzahlen basiertes Berichtswesen ist etabliert und steht allen Führungskräften IT-gestützt zur Verfügung. Darin sind die operativen und strategischen Ziele abgebildet.

5.2.2 Wirtschaftliches Handeln, kaufmännisches Risikomanagement

Alle Bundeswehrkrankenhäuser agieren auf der Grundlage der Kameralistik und sind den Grundsätzen des wirtschaftlichen Handelns verpflichtet. Das etablierte Führungs- und Kontrollwesen gewährleistet einen verantwortungsvollen Umgang mit den anvertrauten Ressourcen.

Es ist ein umfassendes Risikomanagementsystem etabliert. Darin werden neben anderen Risiken auch die kaufmännischen Risiken abgebildet. Risikorelevante Daten werden strukturiert bewertet, kommentiert und IT-gestützt dem Kommandeur und Ärztlichen Direktor zur Kenntnis gebracht.

Ein kennzahlengestütztes Berichtswesen dient der Krankenhausleitung als Führungsinstrument zur unterjährigen Überwachung von Zielen und trägt somit zur Minimierung von potentiellen Risiken im Krankenhaus bei.

5.2.3 Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

Für das Bundeswehrkrankenhaus spielt die gesellschaftliche Verantwortung durch die Öffnung für Zivilpatientinnen und -patienten und als integraler Bestandteil der medizinischen Versorgung in der Freien und Hansestadt Hamburg eine besondere Rolle.

Systematisch werden Kooperationen mit Partnern eingegangen. Die Kriterien zur Auswahl von Praxen und Kooperationspartnern richten sich nach den medizinischen Erfordernissen und strategischen Zielen des Krankenhauses.

Das Bundeswehrkrankenhaus ist akademisches Lehrkrankenhaus des Universitätsklinikums Hamburg-Eppendorf und arbeitet eng mit der Helmut-Schmidt-Universität, Universität der Bundeswehr zusammen. Mit weiteren Hamburger Kliniken bestehen Kooperationsverträge.

Mit zwei ausländischen Militärkrankenhäusern (Marseille und Stettin) bestehen Kooperationen.

In der Stadt Hamburg besteht eine Kooperation mit dem Bernhard-Nocht-Institut im Bereich der Forschung und klinischen Arbeit des Fachbereiches Tropenmedizin. Kontakte zu den benachbarten Kliniken werden gepflegt und in klinischen Bereichen wird sehr eng und vertrauensvoll zusammengearbeitet.

5.3.1 Organisationsstruktur und Arbeitsweise der Führungsgremien

Das Krankenhaus stellt die Organisationsstruktur in Organigrammen dar. Stellen- und Ausstattungsnachweise beinhalten klare Zuordnungen von Verantwortungsbereichen und Zuständigkeiten. Das Bundesministerium für Verteidigung passt die Strukturen entsprechend der medizinisch-technischen Entwicklung und den militärischen Aufgaben an. Die Gremien- und Kommissionsarbeit erfolgt auf der Grundlage von eindeutigen Vorgaben. Die effektive Arbeitsweise in Leitungsgremien und Kommissionen wird über Geschäftsordnungen verbindlich angeordnet. Klare Aufgaben und Verantwortlichkeiten in den verschiedenen Gremien und Kommissionen in Verbindung mit einem Einladungs- und Protokollwesen sowie eine systematische Terminüberwachung gewährleisten eine zielgerichtete Gremienarbeit.

5.3.2 Innovation und Wissensmanagement

Bei der jährlichen Klausurtagung und durch gezielte Analysen werden die Vorgaben durch den Krankenhausträger und die eigenen Visionen zu Weiterentwicklungen bzw. Veränderungen im Bundeswehrkrankenhaus erarbeitet. Die verantwortlichen Leitungskräfte werden in die Entscheidungsprozesse mit einbezogen. Über das innerbetriebliche Vorschlagswesen können die Mitarbeitenden neue Ideen und Verbesserungsvorschläge einbringen. Die Bundeswehr fördert und unterstützt die Fort- und Weiterbildung der Mitarbeitenden zu Expertinnen/Experten im hohen Maße. Das Intranet dient als zentrale Informationsbasis.

6. Qualitätsmanagement

6.1.1 Organisation, Aufgabenprofil des Qualitätsmanagements (QM)

Im Krankenhaus ist ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem mit dazugehörigen Organisationsstrukturen und Verantwortungsbereichen vorhanden. Für die Qualitäts- und die Qualitätsmanagementbeauftragten liegen Aufgabenbeschreibungen vor. Die Gremien des QM tagen regelmäßig und koordinieren zielgerichtet die Weiterentwicklung des Systems. Informationen zum QM werden im hausinternen Intranet, dem Berichtswesen, den Gremien und Kommissionen sowie zentralen Veranstaltungen (Qualitätskonferenz und Mitarbeiterversammlung) vermittelt.

Die Instrumente des QM werden zielgerichtet, dem jeweiligen Zweck und Anlass entsprechend, eingesetzt. Neben dem internen Auditwesen stellt sich die Bundeswehr externen Überprüfungen (Zertifizierungen, Begehungen etc.)

6.1.2 Vernetzung, Prozessgestaltung und -Optimierung

Die Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung im Bundeswehrkrankenhaus erfolgt über die etablierten Qualitätsmanagementstrukturen und die ausgeprägte interdisziplinäre Zusammenarbeit zwischen allen klinischen Fachbereichen. Eine Prozessoptimierung erfolgt unter Nutzung der verschiedenen QM-Instrumente (z.B. Befragungen, innerbetriebliches Vorschlagswesen, Berichtswesen, Risiko-, Beschwerde- und Projektmanagement).

Die Kern- und Unterstützungsprozesse sind in Konzepten und Verfahrensanweisungen geregelt. Über das Intranet stehen den Mitarbeitenden die relevanten Regelungen jederzeit zur Verfügung.

6.2.1 Patientenbefragung

Um die Meinungen und Ansichten der Patientinnen und Patienten zu erfassen und Verbesserungsmöglichkeiten abzuleiten, führen wir in einem Dreijahresintervall eine umfangreiche Patientenbefragung durch. Diese erfolgt einheitlich für alle Bundeswehrkrankenhäuser, um einen Benchmark zu ermöglichen. Zusätzlich wird kontinuierlich die Patientenmeinung im Rahmen des Patientenbeschwerdemanagements ("Ihre Meinung ist uns wichtig") abgefragt und es werden zielgerichtet Teilbereichsbefragungen durchgeführt. Im QM werden ebenfalls die Ergebnisse der Patientenbefragungen verschiedener Krankenkassen ausgewertet und mit den hausinternen Ergebnissen verglichen.

Die gewonnenen Ergebnisse werden systematisch ausgewertet sowie in verschiedenen Gremien und im Intranet vorgestellt. Maßnahmenpläne werden entwickelt und die beschlossenen Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt.

6.2.2 Befragung von Zuweisern und externen Einrichtungen

Um die Meinungen und Ansichten externer Partner (niedergelassene Ärztinnen und Ärzte sowie Truppenärztinnen und -ärzte der Bundeswehr) zu erfassen und Verbesserungsmöglichkeiten abzuleiten, führen wir in einem Dreijahresintervall eine umfangreiche Einweiserbefragung durch. Diese erfolgt einheitlich für alle Bundeswehrkrankenhäuser, um einen Benchmark zu ermöglichen. Zusätzlich werden zielgerichtet Teilbereichsbefragungen durchgeführt. Die gewonnenen Ergebnisse werden durch das QM systematisch ausgewertet, in verschiedenen Gremien und im Intranet veröffentlicht, Maßnahmenpläne entwickelt und die beschlossenen Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt.

6.2.3 Mitarbeiterbefragung

Um die Meinungen und Ansichten der Mitarbeitenden zu erfassen und Verbesserungsmöglichkeiten abzuleiten, führen wir in einem Dreijahresintervall eine umfangreiche Mitarbeiterbefragung durch. Diese erfolgt einheitlich für alle Bundeswehrkrankenhäuser, um einen Benchmark zu ermöglichen. Im QM werden die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragungen ausgewertet und mit den Ergebnissen der vorangegangenen Befragung verglichen.

Die gewonnenen Ergebnisse werden systematisch ausgewertet, in verschiedenen Gremien und im Intranet vorgestellt. Maßnahmenpläne werden entwickelt und die beschlossenen Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt.

6.3.1 Beschwerdemanagement: Lob und Beschwerden von Mitarbeitern, Patienten und weiteren Externen

Patientenwünsche werden direkt bei der Aufnahme oder durch gezielte Fragestellungen erfasst. Im Krankenhaus ist ein Beschwerdemanagement etabliert. Die stationären Patientinnen und Patienten erhalten im Rahmen des Aufnahmeprozesses diesbezüglich Informationen ausgehändigt. Beschwerdebriefkästen sind im gesamten Krankenhaus an zentralen Stellen aufgehängt und mit ergänzenden Informationen kenntlich gemacht.

Sämtliche Meinungsäußerungen werden erfasst und durch den Beauftragten für Patientenkommunikation bearbeitet. Die Sachverhalte werden geklärt und dem/der Beschwerdeführer/in, wenn der Name bekannt ist, eine schriftliche Antwort zugeleitet. Wann immer möglich, werden Patientenbeschwerden noch während des Krankenhausaufenthaltes zur Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten geklärt. Ein Jahresbericht zum Beschwerdemanagement wird erstellt und veröffentlicht.

Allen Angehörigen der Bundeswehr und somit allen Mitarbeitenden des Bundeswehrkrankenhauses steht ein strukturiertes Beschwerdemanagementsystem zur Verfügung. Darüber hinaus ist der Personalrat Ansprechpartner für alle Mitarbeitenden.

6.4.1 Qualitätsrelevante Daten interner / externer Verfahren

Aus der Zielplanung für das Krankenhaus werden Abteilungsziele abgeleitet, die auch konkrete Qualitätsziele enthalten. Das Qualitätsmanagement erstellt jährlich eine Qualitätsmanagementzielplanung ("operative Qualitätsziele").

Qualitätsrelevante Daten werden durch die Verantwortlichen systematisch erhoben und dokumentiert. In den verantwortlichen Gremien werden wichtige Ergebnisse und daraus abgeleitete Themen regelmäßig analysiert (z.B. Hygiene, medizinische und wirtschaftliche Leistungsdaten) und Folgemaßnahmen beschlossen und umgesetzt.

Der offene Umgang mit den Ergebnissen und das hohe Maß an Transparenz ist Teil der Qualitätspolitik im Bundeswehrkrankenhaus.

Das Bundeswehrkrankenhaus nimmt an der gesetzlichen externen Qualitätssicherung teil. Die Ergebnisse werden zur kontinuierlichen und systematischen Überprüfung der Behandlungsqualität genutzt. Der Medizincontroller wertet die Indikatoren und Kennzahlen systematisch aus, leitet Verbesserungspotenziale ab und bespricht die Ergebnisse mit den Klinischen Direktoren. Die Ergebnisse der externen Qualitätssicherung werden in verschiedenen Führungsebenen präsentiert und anschließend diskutiert.

Weitere qualitätsrelevante Daten (z.B. QSR, Ergebnisse QUIPS, Auditergebnisse etc.) werden erfasst, ausgewertet und Verbesserungspotenziale abgeleitet.