



## **KTQ-QUALITÄTSBERICHT**

zum KTQ-Katalog PRAX-MVZ 3.0

**Praxis:** **Sanitätsversorgungszentrum Beelitz**

Hans-Joachim-von-Zieten-Kaserne

**Anschrift:** Husarenallee 1

14547 Beelitz

**Ist zertifiziert nach KTQ<sup>®</sup>  
mit der Zertifikatnummer:** 2018-0075 PRAX-MVZ

**durch die KTQ-GmbH**

**Gültig vom:** 29.11.2018

**bis:** 28.11.2021

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Vorwort der KTQ®</b>	<b>3</b>
<b>Vorwort der Einrichtung</b>	<b>5</b>
<b>Die KTQ-Kategorien</b>	<b>6</b>
1. Patientenorientierung	7
2. Mitarbeiterorientierung	10
3 Sicherheit – Risikomanagement	12
4 Informations- und Kommunikationswesen	15
5 Unternehmensführung	17
6 Qualitätsmanagement	19

## Vorwort der KTQ®

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

Gesellschafter 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 spezifisch entwickelten Kriterien, die sich auf

- die Patientenorientierung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- Sicherheit - Risikomanagement,
- die Informations- und Kommunikationswesen,
- das Unternehmensführung,
- das Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

Im Rahmen der Selbstbewertung hat sich die Praxis zunächst selbst beurteilt. Anschließend wurde durch einen KTQ-Visitor® eine externe Prüfung der Praxis – die sogenannte Fremdbewertung – vorgenommen.

Im Rahmen der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte vom KTQ-Visitor® gezielt hinterfragt und durch Begehungen überprüft.

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

Mit dem KTQ-Qualitätsbericht werden umfangreiche, durch die Fremdbewertung validierte, Informationen über die betreffende Praxis in standardisierter Form veröffentlicht. Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 48 Kriterien des KTQ-Kataloges PRAX-MVZ 3.0.

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

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

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

Für die Deutsche Krankenhausgesellschaft

**Dr. med. G. Jonitz**

Für die Bundesärztekammer

**F. Wagner**

Für den Deutschen Pflegerat

## Vorwort der Einrichtung

Unser Sanitätsversorgungszentrum ist der „Truppenarzt“ am Bundeswehr-Standort Beelitz. Wir sind erste medizinische Anlaufstation für alle Bundeswehrsoldaten und -soldatinnen hier.

Sich als Truppenarzt eines kleinen Militärstandortes vorzustellen, erzeugt in ärztlichen Fachkreisen gewöhnlich nicht Assoziationen an ein besonderes medizinisch-inhaltliches oder gar wissenschaftliches Tätigkeitsspektrum. Truppenarztmedizin wird eher mit der Versorgung banaler Gesundheitsstörungen bei jungen Soldaten in Verbindung gebracht. Dabei ist diese Tätigkeit namensgebend für das ganze medizinische Versorgungssystem der Bundeswehr. „utV“ bedeutet unentgeltliche truppenärztliche Versorgung und setzt das „Truppenärztliche“ in das Zentrum. So nehmen wir in unserem Sanitätsversorgungszentrum Funktionen wahr, die sich „im Zivilen“ üblicherweise auf eine Vielzahl von „Leistungs“-erbringern verteilen. Wir sind dabei hauptsächlich echter, obligater Primärarzt. Wir sind aber kein Hausarzt, sondern eng und natürlich verbunden mit der militärischen Organisation vor Ort, woraus sich u.a. ein einzigartiger struktureller, sozialmedizinischer Blickwinkel ergibt. Der führt uns im Idealfall zu einer echt ganzheitlichen Medizin.

Das Ziel aller unserer Bemühungen ist der „gesunde Soldat“. Wir verfolgen somit eigentlich ein Doppel-Ziel, nämlich von Gesundheit *und* Integration in den militärischen Dienst. Entsprechend werden von uns nicht nur große primärprophylaktische Anstrengungen unternommen, sondern aus diesem Doppel-Ziel ergibt sich an vielen Stellen ein klarerer Handlungsrahmen. Dies ist wertvoll in Zeiten schwindender Gesundheitskompetenz der Gesamtbevölkerung. Truppenarzt zu sein gibt die Möglichkeit heute eine ursprünglichere Arztrolle einzunehmen. Ebenso können Soldatenpatienten auf eine bestimmte Weise ursprünglichere Patienten sein.

Wir haben in unserem Sanitätsversorgungszentrum darum bewusst Persönlichkeitsentwicklung – ob als Arzt, in einem medizinischen Fachberuf, als Vorgesetzter oder einfach als Älterer – mit zu einem Kernziel gemacht. Daraus möchten wir die Haltung und Professionalität generieren, die letztlich übergeordnete Leitbilder des Sanitätsdienstes der Bundeswehr – „der Menschlichkeit verpflichtet“ – erst wirklich machen. Wir bemühen uns täglich, diese Menschlichkeit zusammen mit einem fachlichen Standard auf der Höhe des medizinischen Fortschritts den zu versorgenden Bundeswehrsoldatinnen und -soldaten helfend entgegen zu bringen. Wir möchten darin beispielgebend sein.

# Die KTQ-Kategorien

## 1. Patientenorientierung

### 1.1.1 Erreichbarkeit, Terminvergabe und Patientenaufnahme

Das Sanitätsversorgungszentrum (SanVersZ) befindet sich auf dem Gelände der Hans-Joachim-von-Zieten-Kaserne in Beelitz. Das SanVersZ ist sowohl mit dem ÖPNV als auch mit dem Auto gut erreichbar. Ausreichend Parkplätze sind im Nahbereich des Gebäudes vorhanden. Am Standort ist der Sanitätsbereich hinreichend ausgeschildert, im Zweifelsfall gibt die Kasernenwache am Eingang Auskunft über den genauen Weg. Die Terminvergabe und die Patientenaufnahme erfolgen über die Zentrale Anmeldung. Im Vorfeld können sich Patienten mithilfe unseres am Standort verteilten Flyers sowie über die Internetpräsenz des Sanitätsdienstes der Bundeswehr informieren.

### 1.1.2 Leitlinien und Standards

Die im SanVersZ zur Anwendung kommenden Leitlinien und Behandlungsstandards spiegeln den aktuellen Stand des Wissens wieder. Wir haben hervorragenden Zugang zu medizinischer Literatur. Unsere Arbeitspraxis orientiert sich außerdem konsequent an unserem Leitbild, unserer Philosophie und an den speziellen Bedürfnissen unserer Patienten. Wir als "Truppenarzt" sind erste medizinische Anlaufstelle, "Primärarzt" der Soldaten vor Ort. Wir nehmen das nicht als formale Aufgabe wahr und standardisieren unseren "Auftrag" nur, sondern sind an einer "persönlichen", patientenzentrierten Medizin interessiert. Die Umsetzung von Leitlinien und Standards wird u.a. über wöchentliche Weiterbildungen des ärztlichen Personals z.B. bzgl. exemplarischer Patientenfälle gesteuert. Unser Ziel ist immer auch, sich als (Arzt-)Persönlichkeit weiter zu entwickeln. Nur mit systematisch gewachsener Erfahrung findet man im Bedarfsfall eine passende Antwort in der richtigen Leitlinie.

### 1.1.3 Information und Beteiligung des Patienten

Wir wollen mit gegebenen fachlichen Informationen Hilfesuchenden die Sicherheit geben, die sie bei uns finden wollen. Wir sind uns unserer Rolle in der Arzt-Patienten-Beziehung bewusst und nehmen entgegengebrachte Anliegen so gut wie möglich und auf Augenhöhe wahr. Entscheidungen werden so gemeinsam gefunden. Als Primärarzt wollen wir die individuelle Gesundheitskompetenz stärken. Wir wollen aber auch im Bedarfsfall als Lotse für den Patienten mit hochspezialisierten Fachdisziplinen professionell zusammenarbeiten.

### 1.1.4 Behandlungsumfeld

Durch die Integration des SanVersZ Beelitz in den Militärstandort und die ausschließliche Zuständigkeit für die Soldaten desselben erstreckt sich unser Behandlungsumfeld im weiteren Sinne auf die gesamte Kaserne mit allen organisatorischen und infrastrukturellen Möglichkeiten. Dies gilt sowohl für alles zeitlich vor dem eigentlichen truppenärztlichen Kontakt Liegende wie z.B. das Anmeldeverfahren als auch für die "späteren" Dinge, die ärztlich in der Sprechstunde veranlasst werden. Unsere Möglichkeiten sind durch die exzellente Einbindung in den Standort sehr vielfältig. Als eine "Behandlung" kann so auch die förderliche sportliche Betätigung im weiteren Dienst des Soldaten gelten. Personell verfügt unsere Weiterbildungspraxis über einen hervorragenden ärztlichen und nichtärztlichen Personalansatz und generiert somit

nicht nur ausreichend Sprechstundenkapazität, sondern über gezielte Weiterbildungen auch fachliche Spezial-Expertise.

#### *1.2.1 Diagnostisches Procedere*

Ein wichtiger Teil unserer Patienten stellt sich wegen akuter gesundheitlicher Anliegen vor. Ziel ist hier, Gefährdungen frühzeitig abzuwenden. Alle Mitarbeiter von der Zentralen Anmeldung bis zum Teilbereich Medizinische Diagnostik kennen ihre Verantwortung hierbei. Dafür sorgen regelmäßige Fallübungen genauso wie ein konsequentes Auswerten der in der gesamten Patientenbetreuung gemachten Erfahrungen. Notfallkompetenz besteht auch in einem sicheren und Orientierung gebenden Auftreten. Dazu muss sich jeder bewusst sein, wie die hausinterne Folgeversorgung funktioniert. Auch dies berücksichtigen wir in regelmäßigen internen und externen Trainings.

#### *1.3.1 Diagnostik und Behandlung*

Beim Truppenarzt als Herzstück des soldatischen Versorgungssystems laufen zwingend sämtliche medizinischen Befunde zusammen und bilden die vollständige "Gesundheitskarte" des Soldatenpatienten. Prinzipiell besteht so immer ein Blick auf die gesamte Vorgeschichte. Auf dieses feste Fundament können wir mit unseren eigenen diagnostischen Möglichkeiten dann sinnvoll und ergänzend aufbauen. Mit allen unseren Maßnahmen zur Abklärung von Krankheitssymptomen verfolgen wir entweder die Strategie einer maximal differenzierten Weichenstellung für weitere Schritte im Gesundheitssystem oder wir "diagnostizieren" hier, um dem Patienten vor Ort die Sicherheit zu geben, die er gerade braucht. Dazu ist u.a. sonographische Bildgebung hervorragend geeignet und diese hat damit bei uns oftmals eine "Zielbahnhof-Funktion". Eine Abklärungskette kann also häufig hier beim eigentlichen Primärarzt schon für alle zufriedenstellend enden. So versuchen wir uns einen guten fachlichen Ruf als der "Truppenfacharzt" zu erarbeiten und diesen mit täglichem Einsatz zu erhalten.

#### *1.3.2 Ambulante / belegärztliche Operationen*

Im SanVersZ Beelitz werden keine Operationen durchgeführt.

#### *1.4.1 Interdisziplinarität der Behandlung*

Das Sanitätsversorgungszentrum orientiert sich in seinem Fähigkeitsspektrum an der Altersstruktur am Standort und an der damit verbundenen Erkrankungshäufigkeit. Davon decken wir hier im Praxisalltag mit im Schnitt drei tätigen Ärzten einen großen Teil ab. Wegen der unterschiedlich gelagerten Interessenschwerpunkte der Ärzte generiert sich bereits intern eine "Interdisziplinarität", die bewusst genutzt wird im Sinne von Erfahrungswetergabe und Supervision. Für weitergehende Fragen haben wir einen engen Draht zu den ärztlichen Kollegen der Spezialdisziplinen im Bundeswehrkrankenhaus Berlin ("Facharzt-Hotline").

#### *1.4.2 Therapeutische Prozesse*

Soldaten erhalten sämtliche Gesundheitsleistungen als unentgeltliche truppenärztliche Versorgung ("utV"). Dies bedeutet auch, dass u.a. die gesamte Versorgung der Soldaten mit Arzneimitteln, Heil- und Hilfsmitteln sowie Medizinprodukten tatsächlich materiell "durch unsere Hand" geht und in unserem SanVersZ bewältigt wird. Im Idealfall erhält also der Patient alle Arzneimit-



tel sowie Heil- und Hilfsmittel sofort und gleich über unsere truppenärztliche Sprechstunde – ohne Aufsuchen einer Apotheke! Bezüglich der häufigsten Erkrankungen halten wir uns an regelmäßig abgestimmte Behandlungspfade. Weiter decken wir schwerpunktmäßig das ganze Spektrum der psychosomatischen Grundversorgung bei uns ab. Bei der Sprechstundenplanung wird dafür auch ausreichend Zeit einkalkuliert. Alle therapeutischen Prozesse verfolgen als "Doppel"-Ziel die bestmögliche Gesundheit und die Reintegration in den soldatischen Alltag ("Dienstbetrieb").

#### *1.4.3 Übergang zur stationären Behandlung*

Zur passgenauen Gesundheitsversorgung der deutschen Streitkräfte gehören auch die Bundeswehrkrankenhäuser (BWK). Im Zusammenspiel mit dem SanVersZ kann hier "integrative" Versorgung unter dem einen Dach und der gemeinsamen Leitphilosophie des "Sanitätsdienstes" erfolgen. Wir profitieren besonders von der räumlichen Nähe zum Bundeswehrkrankenhaus Berlin und halten für "kurze Wege" persönliche Verbindungen aus der Zeit der eigenen Berufs- und Weiterbildungsabschnitte im "BWK" aufrecht. Alle elektiven stationären Behandlungen nutzen diesen Vorteil und Einweisungen erfolgen primär dorthin. Allerdings stehen uns auch sämtliche Ressourcen des zivilen Gesundheitswesens zur Verfügung. In unserer Funktion als "Weichensteller" finden wir u.a. durch die eigene diagnostische Tätigkeit im Vorfeld den Behandlungsort heraus, der sich für die Folgeversorgung am besten eignet. Dazu sind uns die Spektren der Krankenhäuser in Potsdam, Bad Belzig, Ludwigsfelde, Luckenwalde und dem angrenzenden Berlin bekannt.

#### *1.5.1 praxisübergreifende Organisation*

In der Stellung als Primärarzt ("Eintrittspforte ins Gesundheitswesen") kooperieren wir selbstverständlich mit einer Palette an Folgeversorgungseinrichtungen weit über die ärztlichen Leistungserbringer hinaus. Die notwendige Koordinierung dazu nimmt unser Teilbereich "Sprechstundennachbereitung" auf dem Niveau einer "Fachwirtin ambulante medizinische Versorgung" wahr. Dazu zählen sämtliche Abrechnungsfragen, die für den zivilen Bereich oftmals nicht alltäglich sind. Für eine effiziente Kommunikation werden aus dem Fundus unserer Gesundheitskartei die notwendigen Informationen so zusammengestellt, dass eine bestmögliche Weiterversorgung erfolgen kann.

#### *1.6.1 Betreuung/Palliativwesen*

Der Truppenarzt in Beelitz versorgt verglichen mit dem Hausarzt einen Bevölkerungsteil mit niedrigerer Morbidität und Mortalität. Trotzdem kommen natürlich immer auch Schwerkranke in unserem Alltag vor und Fragen des Lebensendes / der Heilungschancen spielen eine Rolle. Gerade weil unter den uns gegebenen Bedingungen keine Routineversorgung solcher Fälle zustande kommen kann, erlangen die wenigen immer einen Sonderstatus und das gesamte Team nimmt inneren Anteil. Kameradschaftsgeist macht sich bemerkbar, denn das "Thema Tod" hängt seit jeher eng mit dem Soldatenberuf zusammen. Durch unseren persönlichen Einsatz und die herzliche Beteiligung entstehen bei uns bestmögliche Voraussetzungen für eine würdevolle Begleitung der Betroffenen.

## 2. Mitarbeiterorientierung

### 2.1.1 Personalbedarf

Die Soll-Personalstärke eines Sanitätsversorgungszentrums wird von der Zahl der zu betreuenden Soldaten bestimmt und zentral festgelegt. Als sogenannte Beschäftigungsdienststelle spielen wir auch hinsichtlich übergeordneter Ziele des Bundesamtes für Personalmanagement eine Rolle. Leitungsaufgabe in Beelitz ist es, in die komplexen Planungsprozesse sinnvoll und praxisbezogen mit einzugreifen. Arbeitstäglich wird intern eine bestmögliche Besetzung unserer Teilbereiche durch die Leitung des SanVersZ gesteuert.

### 2.1.2 Personalentwicklung

Die Weiterentwicklung des Einzelnen, sowohl als Förderung seiner Persönlichkeit als auch in der stetigen Verbesserung verfügbarer praktischer Fähigkeiten, ist ein Kernziel unserer Einrichtung als eine "lernende Institution". Bei der Zusammensetzung des Personalkörpers sind solcherart Wachstum und Entwicklung ständiges Erfordernis und erstrangige Führungsaufgabe. Durch von der Leitung regelmäßig geführte, niedrigschwellige Gespräche können alle Mitarbeiter ihre Erwartungen selbstverständlich einbringen. Die Motivation des Einzelnen muss an der richtigen Stelle des Ganzen zum Einsatz kommen. Beide Seiten bringen das in ihren konkreten Entwicklungsvorstellungen zum Ausdruck und wir halten gemeinsame Zielvereinbarungen fest.

### 2.1.3 Einarbeitung

Statusunabhängig erfolgt die Einarbeitung in unserem Hause in zwei Teilen. Ziel der bereichsübergreifenden und dokumentierten „systemischen“ Einarbeitung ist eine für alle Mitarbeiter gleichbleibend hohe Qualität in der vollständigen und zügigen organisatorischen Einbindung. Intensiv begleitet durch die Führungsebene des SanVersZ, werden neue Mitarbeiter in den ersten zwei Wochen mit allem Notwendigen für ihre Tätigkeit in unserem Hause versorgt. Die „fachliche“ Einarbeitung erfolgt in den jeweiligen Teilbereichen unter Anleitung erfahrener und qualifizierter Mitarbeiter. Teilbereichsspezifische Verfahrens- und Arbeitsanweisungen, Einarbeitungsprotokolle sowie interne Fähigkeitszertifikate sichern und dokumentieren die Qualität in der Einarbeitung.

### 2.1.4 Ausbildung, Fort- und Weiterbildung

Die persönliche und fachliche Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter ist ein Qualitätsanspruch und wiederholt beschriebenes Kernziel unseres Sanitätsversorgungszentrums. Wir verstehen uns nicht nur als ärztliche Weiterbildungspraxis (u.a. mit einem Schwerpunkt für "Truppenarzt"-Sonographie) sondern bieten über alle Mitarbeitererebenen ein breites fachliches Weiterbildungsspektrum. Daraus resultieren wertvolle fachliche Spezialisierungen einzelner Mitarbeiter einschl. Zertifikaten. Alle in externen Weiterbildungen erworbenen Kenntnisse verpflichten zum Einbringen von dem entsprechenden Können in das ganze Team. Nicht zuletzt sind wir Ausbildungsbetrieb. Für das Berufsbild zur/zum „Medizinischen Fachangestellten“ durchlaufen in unserem Hause regelmäßig Auszubildende ihre dreijährige Berufsausbildung im dualen System. Die engmaschige Betreuung durch ärztliche Mentoren und qualifiziertes medizinisches Assistenzpersonal (Fachwirt für ambulante medizinische Versorgung) in Verbindung mit der koope-

rativen Zusammenarbeit zwischen Bundeswehrdienstleistungszentrum, Berufsschule und unserem Hause, liefern eine hohe Ausbildungsqualität.

#### *2.1.5 Arbeitszeiten / Work Life Balance*

Die verlässlichen Arbeitszeiten unserer soldatischen Mitarbeiter richten sich nach der Soldatenarbeitszeitverordnung (SAZV), die der zivilen Mitarbeiter nach dem Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst (TVöD). Wir bieten dazu eine große Flexibilität mit Möglichkeiten individueller Arbeitszeitregelung. Teilzeitbeschäftigungen werden durch die Mitarbeiter genutzt. Mit den verfügbaren Mitteln wird eine hervorragende Balance zwischen "Leben und Arbeit" und eine hohe Arbeitszufriedenheit erreicht. Die Urlaubsplanung unterliegt immer einer Kompromissgestaltung, sucht den Konsens und berücksichtigt besonders Mitarbeiter mit schulpflichtigen Kindern. Allen Beschäftigten stehen die Sporteinrichtungen der militärischen Infrastruktur selbstverständlich zur Verfügung. Sport / körperliche Aktivität gehören zum soldatischen Alltag der Mitarbeiter. Am Standort sind außerdem Maßnahmen zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement fest etabliert.

#### *2.1.6 Ideenmanagement*

Das Sanitätsversorgungszentrum orientiert sich am „Kontinuierlichen Verbesserungsprogramm der Bundeswehr“ (KVP). Ideen und Vorschläge reichen von einer selbstständig-kreativen Gestaltung des eigenen Tagesarbeitsplatzes bis zu weit ausgreifenden Umgestaltungen übergeordneter Prozesse. Jeder Mitarbeiter soll sich aktiv beteiligen, auch um seinen Alltag hier als erfüllt und selbstgestaltet sinnvoll zu empfinden. Damit die Ideen und Vorschläge eine hilfreiche Form gewinnen, haben wir ein internes Ideen- und Vorschlagskonzept etabliert. Was nicht sofort umgesetzt werden kann, ist möglicherweise der Schlüssel zu einer zukünftigen Herausforderung. Solcher Nutzen wird jedem einzelnen Mitarbeiter unseres Teams nachvollziehbar, wenn eine Sammlungsmöglichkeit besteht – unser "Ideenkatalog".

### **3 Sicherheit – Risikomanagement**

#### *3.1.1 Methoden des Risikomanagements*

Wir sind kein bloßer Fach- oder Sachdienstleister, sondern betreiben "Humanmedizin". In Deutschland und speziell in der Bundeswehr spielen "Sicherheits- und Rechtsempfinden" heute eine große Rolle und gerade in der Humanmedizin ist der hippokratische Grundsatz "primum nihil nocere" von einem moralischen Leitgedanken zur verbindlich festgeschriebenen Gesetzeslandschaft geworden ("Rechtsstaat"). Dem muss sich unser Sanitätsversorgungszentrum notwendig stellen und dabei jeden Mitarbeiter mitnehmen. Dies wird durch gezieltes Entwickeln von individuellem Risikobewusstsein z.B. anhand einer anschaulichen "Risikomatrix" erreicht. Wir bilden Nebenfunktionen aus, um Fachkräfte auf dem neuesten gesetzlichen Stand zu halten. Vor allem pflegen wir aber im Team eine moderne Fehlerkultur und verbinden eventuelle Abweichungen von der "Norm" nicht automatisch mit Aburteilen und Schuldzuweisung. Gerade weil wir keine Fließbandmedizin betreiben, wissen wir von der Einzigartigkeit individueller Krankheitsfälle. Ebenso treten "Fehler" als Abweichungen von "Normen" in jedem noch so gut organisierten Normalbetrieb auf. Sie können dann unter bestimmten Voraussetzungen zu wertvollem Lern-/Beispiel-Material für das ganze Team werden. Dazu haben wir ein Mitteilungs-/ Sammlungs-/ Auswertungssystem etabliert, das auch eventuelle Hemmschwellen berücksichtigt.

#### *3.1.2 Medizinisches Notfallmanagement*

Unsere Truppenärzte sind ausgebildete Notärzte. Sie werden jährlich mindestens 80 Stunden durch externe Praktika rettungsmedizinisch "in Übung gehalten" und frischen auch ihre theoretischen Kenntnisse regelmäßig auf. Alle nichtärztlichen Mitarbeiter des SanVersZ Beelitz sind in den Maßnahmen der Ersten Hilfe geschult und müssen dies jährlich nachweisen. Wir arbeiten nach einem geregelten internen Notfallkonzept. In notfallmedizinischen Übungen wird das Zusammenspiel aller regelmäßig geübt und verbessert. Für die Notfallversorgung steht ein umfangreich ausgestatteter und gut strukturierter Notfallraum mit diagnostischem und supportivem Gerät und gängigen Notfallmedikamenten zur Verfügung. Die regelmäßige Überprüfung von Medizingerät und Medikamenten wird professionell protokolliert.

#### *3.1.3 Hygiene*

Mitarbeiter, andere Patienten und Besucher haben in einer ambulanten medizinischen Behandlungseinrichtung ein höheres Ansteckungsrisiko mit Infektionserkrankungen als anderswo. Diesem tragen wir berufsmäßig durch einen erhöhten Hygieneaufwand Rechnung. Alle Maßnahmen dienen der Infektionsbekämpfung im Sinne der Verhinderung weiterer Ausbreitung durch Übertragung von Infektionserregern. Das Hygienemanagement im SanVersZ Beelitz ist bedeutsam und klar geregelt. Dies spiegelt sich auch in Spezialausbildungen (hygienebeauftragter Arzt und Desinfektor) wieder. Außerdem stellt der Sanitätsdienst uns "übergeordnete" Experten nicht nur als "Aufsicht" zur Seite, sondern wir stehen mit diesen in kameradschaftlichem Kontakt.

#### *3.1.4 Arzneimittel*

Verglichen mit dem Hausarzt, der die gleiche Stellung wie wir als Primärarzt im Gesundheitssystem einnimmt, hat dieses Kriterium in unserem SanVersZ einen anders gelagerten Schwerpunkt. Unser Umgang mit Arzneimitteln übertrifft hinsichtlich "Quantität" bei weitem den Umfang des Sprechstundenbedarfes einer zivilen Arztpraxis - denn alle Medikamente für Soldaten durchlau-

fen unsere Hand. Qualitativ steht das Spektrum an verbrauchten Arzneimitteln natürlich in Zusammenhang mit dem soldatischen Klientel (Durchschnittsalter hier: 31 Jahre) und ist bei weitem schmäler als im zivilen Vergleich. Gerade aber weil wir "Apothekerfunktionen" mit übernehmen, ist uns Arzneimittelsicherheit im täglichen Umgang selbstverständlich. Wir werden so allen Aspekten der Lagerung wie auch der Patientensicherheit hinsichtlich Information und Aufklärung gerecht. Innerhalb des Sanitätsdienstes kooperieren wir kameradschaftlich mit den Experten in den Bundeswehrapotheken und den Überwachungsstellen, die regelmäßige Begehungen durchführen und auf neueste Standards hinweisen.

### *3.1.5 Medizinprodukte*

Zu unserem Teilbereich "Medizinische Diagnostik" gehören eine ganze Reihe von Geräten zur kardiopulmonalen Diagnostik (RR-Messgeräte, 24h-RR, Ruhe-EKG, Belastung-EKG, Spirometrie), Sinnestestung (Hörtest, Sehtest) und zur sonographischen Bildgebung (angewendet als disziplinübergreifende "Truppenarztsonografie" einschließlich KM-Sonographie). Für die diagnostische Qualität in der Durchführung und die Überwachung gesetzlich vorgeschriebenen Anwendungsvorschriften gemäß Medizinproduktegesetz (MPG) / Medizinproduktebetriebsverordnung (MedPBetrV) ist eine medizinisch-technische Assistentin verantwortlich. Diese steuert auch sämtliche Reparatur- und Instandhaltungsmaßnahmen in Zusammenarbeit mit übergeordneten Dienststellen und hält Prüfintervalle ein.

### *3.2.1 Arbeitsschutz*

Der Arbeitgeber Bundeswehr organisiert durch umfangreiche Regelungen eine penible Umsetzung von Arbeitsschutzvorgaben. Tatsächliche Arbeitsrisiken sind in unserer eigenen Einrichtung überschaubar. Für alle Mitarbeiter stehen hervorragend aufbereitete Online-Materialien einschließlich Gefahrenstoffverzeichnis zum Abruf bereit. Ausgebildete Fachleute im Team sind eine Unfallvertrauensperson und eine Fachkraft für Arbeitssicherheit aus dem übergeordneten Sanitätsunterstützungszentrum Berlin, die über vierteljährliche Arbeitsschutz- Ausschusssitzungen und Begehungen engen Kontakt hält.

### *3.2.2 Brandschutz*

Fragen der Gebäude-Infrastruktur nehmen die Beauftragten am Standort für die ganze Liegenschaft der Bundeswehr in Beelitz wahr. Brandschutzbestimmungen werden so auf modernstem Standard hinsichtlich der Technik eingehalten. Im eigenen Team bringen zwei Brandschutzbeauftragte die dem Sprechstundenalltag nicht nah verwandte Thematik sämtlichen Mitarbeitern näher. Beide sind aktive Feuerwehrleute, die allein auf Grund ihrer langjährigen Erfahrung für solche Sensibilisierung aber auch für Kontrolltätigkeiten (Feuerlöscher etc.) prädestiniert sind. Wir führen halbjährlich Evakuierungsübungen durch, in denen das Zusammenspiel mit den Patienten eingeübt wird. Zusätzlich organisieren wir regelmäßig die Teilnahme des ganzen Teams an Schulungen im feuerwehrtechnischen Zentrum. Nebenbei stärkt dies so in einer soldatischen Weise auf einem ganz anderen Feld unseren Zusammenhalt.

### *3.2.3 Datenschutz*

Der Datenschutz ist natürlich sensibelstes Thema, dass in Sanitätsversorgungszentren nicht nur die ärztliche Schweigepflicht, sondern auch die militärische Sicherheit betrifft. Auch hier profitie-

ren wir von der militärischen Infrastruktur und wenden u.a. modernste Verfahren auf den Bereich Informationstechnik (IT) an. Mit jeder guten Technologie muss professionelles Verhalten in Verbindung stehen, denn Selbstverständlichkeit und Automatik sind bei den durch Menschen übernommenen Tätigkeiten im Gegensatz zu programmierten IT-Vorgängen keinesfalls zu erwarten. Wir machen es uns zur Aufgabe, eine sensible Arbeitskultur im Umgang mit Befunden, Akten und mit Gesprächsgeheimnissen jeden Tag neu zu verwirklichen.

#### *3.2.4 Umweltschutz*

Für die Bundeswehr gelten hohe Umweltauflagen. Entsprechend hat das Infrastrukturamt unser Gebäude technisch modern ausgestattet. Umweltschutz ist bei uns im individuellen Denken der einzelnen Mitarbeiter bereits als ideologische Motivation und moralischer Wert verankert. Wir haben dazu Verhaltensmaßregeln klar definiert zum Umgang mit Strom, Wärme, Wasser, Kraftstoff, Müll und Verbrauchsmaterialien. Dies wirkt sich nachweislich auf den Umgang mit Energie-Ressourcen und Müllvermeidung aus.

#### *3.2.5 Sicherheit der Praxis, Zugang*

Unsere Räumlichkeiten sind gut ausgewiesen, gut auffindbar und es bestehen genügend Möglichkeiten diese auch mit krankheitsbedingten Einschränkungen zu erreichen. Innerhalb des SanVersZ sind abgegrenzte Bereiche erkennbar, zu denen der Zutritt für Mitarbeiter und "Publikum" klar geregelt ist. Darauf wird von allen im Team geachtet, nicht nur um Datenschutzbestimmungen einzuhalten und um Vorschriften der Hygiene zu beachten, sondern um insgesamt eine vertrauensvolle, sichere und professionelle Atmosphäre herzustellen.

## 4 Informations- und Kommunikationswesen

### 4.1.1 Netzwerkstruktur und Datensysteme

Eine IT-gestützte Arbeitsorganisation und digitale Vernetzung spielen im medizinischen Dienstleistungsbereich der Bundeswehr neben der eigentlichen medizinischen Dokumentation in den echten Papierakten ("G-Karte") eine eher begleitende Rolle. Durch die vertraglich geknüpfte Zusammenarbeit mit der BWIGmbH ist ein flächendeckendes, einheitliches IT-Konzept etabliert. Darin wird auch der quantitative Rahmen der eingesetzten modernsten IT-Hardware bestimmt. Das noch fehlende digitale Praxismanagement-System lässt uns eigene Lösungen der Sprechstundenorganisation finden. Die Wahrung der militärischen Sicherheit, der IT-Netzwerk-Sicherheit und des medizinischen Datenschutzes wird vor allem durch die enge Verbindung zu IT-Experten der vorgesetzten Dienststelle gewährleistet. Diese beraten, kontrollieren, helfen bei Belehrungen wie Übungen und führen regelmäßige Begehungen durch.

### 4.2.1 Dokumentation

Die medizinische Dokumentation ist im SanVersZ Beelitz klar geregelt und findet im wirklich notwendigen Umfang auf effektive Weise statt. Nach "Vorschrift" wird die patientenbezogene Gesundheitsakte in Papierform exakt geführt und für die Dienstzeit der Soldaten hier in der Gesundheitskartei aufbewahrt. Gerade die "altbacken" wirkende Papierakte ist zu Zwecken der Veranschaulichung und Ausbildung in den heutigen Zeiten digitaler Nebenwelten und von unbemerkten Begriffsverschiebungen ein didaktisch sehr wertvolles Werkzeug. Zu Auswertungszwecken werden im eigenen Qualitätsmanagement sowie in der eigenen klinischen und epidemiologischen Forschung parallel gezielt aussagekräftige, statistische Zahlen erhoben. Aus solcherart täglicher medizinischer Datenerfassung wird u.a. eine monatliche Meldung ("Truppenarztmeldung") für übergeordnete Dienststellen generiert, welche letztlich mit die Basis der allgemeinen sanitätsdienstlichen Lagefeststellung für die ganze Bundeswehr bildet. Entsprechend besteht eine hohe persönliche Anforderung für die Mitarbeiter des Teilbereiches Sprechstundennachbereitung an die Genauigkeit im Umgang mit unserer medizinischen Dokumentation.

### 4.2.2 Verfügbarkeit und Archivierung der Patientendaten

Bei jedem Arzt-Patientenkontakt wird in der Truppenarztsprechstunde die vollständige Gesundheitsakte mit allen aktuellen Befunden "mit Händen fassbar" und "begreifbar" vorgelegt. Sollte ein relevanter Befund noch ausstehen, wird dieser auf schnellstem Weg unter Einhaltung sämtlicher Datenschutzbestimmungen von Mitarbeitern der Sprechstundennachbereitung angefordert und eingeholt. Hinsichtlich der gesetzlich vorgeschriebenen Archivierungszeiten profitieren wir wieder von der Gesamtorganisation des Sanitätsdienstes. Nach dem Ausscheiden von Soldaten aus der Bundeswehr werden nämlich alle Gesundheitsunterlagen der ehemaligen Soldaten aus ganz Deutschland im Institut für Präventivmedizin der Bundeswehr in Andernach archiviert. Die Pflege der Schnittstelle dorthin wird qualitativ hinsichtlich notwendiger Dokumentationsregeln in der entsprechenden Vorschrift klar vorgegeben.

### 4.3.1 Information der Unternehmensleitung

Wir pflegen bewusst ein anschauliches Modell bezüglich Aufnahme, Verarbeitung und Reaktion auf "Informationen". Wir orientieren uns dazu an Vorstellungen von Team und Mannschaftsleis-

tung aus dem Sport. Das Sanitätsversorgungszentrum hat vergleichsweise viele Mitarbeiter und ist intern in unterschiedliche Bereiche aufgeteilt, welche jeweils mit entscheidungsfähigen Teilbereichsführern ("Teileinheitführern") besetzt sind. Dabei "blickt" bei uns jeder Teilbereich in eine bestimmte und für das Ganze bedeutsame Richtung, jeder nimmt unterschiedliche Ausschnitte wahr. Mit einer klaren Besprechungsmatrix und einem systematischen internen Informationsablauf versuchen wir die Balance zu halten zwischen fokussiert ablaufenden, wenig unterbrochenen Arbeitsprozessen und der Notwendigkeit, gemeinsam auf aktuellem Stand zu bleiben. In unserer hierarchischen Gliederung spielt dabei die für das deutsche Militär typische Auftragstaktik eine musterhafte Rolle.

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

Als Bundeswehrbehandlungseinrichtung empfinden wir auf der einen Seite kameradschaftliche Verbundenheit mit den sich vorstellenden Soldaten und wir wickeln Vorgänge gerne kumpelhaft ab, auf der anderen Seite braucht es erhebliche Professionalität und zwar bei jedem Gespräch. Der gekonnte Wechsel zwischen den Haltungen als Kamerad und als medizinische Autorität ist eine täglich zu bewältigende Herausforderung. Wir bemühen uns, nach außen stets ein ziel führendes Auftreten zu verwirklichen, welches der Auftragserfüllung als Sanitätsversorgungszentrum an diesem Standort dient. Hierin die nötige kommunikative Professionalität zu erwerben, ist ein Ausbildungsziel für alle jüngeren Mitarbeiter.



## 5 Unternehmensführung

### 5.1.1 Philosophie/Leitbild

Wir sind erster Ansprechpartner in Gesundheitsfragen am Militärstandort Beelitz. Der Aufgabe zur Fürsorge kommen wir mit einer professionellen und aufrechten Haltung nach. Dazu gehört die Kenntnis unserer zentralen Bedeutung im Gesundheitssystem der unentgeltlichen truppenärztlichen Versorgung, die jedem Mitarbeiter einen Ansporn gibt, auch in seiner persönlichen Rolle für die Patienten zu wachsen. So können wir vor Ort den größtmöglichen Beitrag hinsichtlich der übergeordneten Leitbilder des Sanitätsdienstes und der Bundeswehr tagtäglich wirklich werden lassen.

### 5.1.2 Führungskompetenz, vertrauensbildende Maßnahmen

Innerhalb unseres militärischen Umfeldes wird mit Führungsfragen bewusst umgegangen. Der Truppenarzt ist in seiner Stellung wichtiger Teil einer militärischen Hierarchie und er wird dadurch Orientierungspunkt im persönlichen Reifen für die Soldaten des ganzen Standortes. Im SanVersZ Beelitz werden die sich in Dienstgraden spiegelnden Ebenen unterschiedlicher Verantwortung und Erfahrung sowohl für die Effektivität des eigenen Funktionsablaufes genutzt, als auch für das individuelle, persönliche Weiterkommen jedes Mitarbeiters. Wir verstehen uns als eine lernende Institution - in dem Sinne, dass alle hier wertvolle Erfahrungen machen können. Dazu zählt der Ausbau von Führungskompetenz. Die Wochendienstzeit wird so im besten Falle für alle zu mehr als bloßer Arbeitszeit.

### 5.1.3 Ethische, kulturelle und religiöse Verantwortung

Durch die weltweiten Einsätze der Bundeswehr ist jeder Soldat mit tiefergehenden Fragen hinsichtlich "Verantwortung" konfrontiert. Dies betrifft das eigene Personal und die zu betreuenden Einheiten. Wir verstehen uns als Staatsbürger in Uniform und reflektieren ethische, kulturelle und religiöse Themen aktiv - auch darum, weil sie unmittelbar mit bewussten und unbewussten Vorgängen von Krankheit und Heilung zu tun haben. Wir wollen Toleranz üben und innerlich beteiligt sein. Der größere Rahmen eines positiven "Weltbildes" trägt zum Wohl derer bei, die sich uns anvertrauen.

### 5.1.4 Marketing, Kommunikation

Marketing im Sinne von "Werbung um Kundschaft" müssen wir für unseren Bereich im System der unentgeltlichen Versorgung nicht machen, da wir verpflichtender Primärarzt am Standort sind. Wir können hier aber täglich etwas für den guten Ruf der "Truppenarzt"-Medizin tun. Unser Versorgungssystem verfügt über beachtliche Ressourcen in seiner Organisation, die nicht jedem bekannt sind. Wir wollen als Experten in Gesundheitsfragen von Militärangehörigen gelten und treten in dieser Rolle überzeugend und vermittelnd für unsere Soldaten im ganzen Gesundheitssystem auf.

### 5.2.1 Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung

Eine sich verändernde geopolitische Situation wirkt sich heute auf die Bundeswehr und damit auf jeden einzelnen Soldaten in unterschiedlicher Weise aus. Das stellt auch an die Gesundheitsversorgung dynamische, neue Anforderungen. Wir greifen dazu moderne Bausteine im

Veränderungsmanagement z.B. aus "Change"-Prozessen der Wirtschaft auf, um unser Team gut zu organisieren. Aber wir gehen auch mit jedem einzelnen Hilfesuchenden einen gemeinsamen Weg, erleben entstehende Herausforderungen emphatisch mit. Ziel der Leitung ist es, gute und zeitgemäße Lösungen in der Praxis der Versorgung von Soldatenpatienten zu finden.

#### *5.2.2 Wirtschaftliches Handeln*

Ein bewusster Umgang mit den uns zur Verfügung stehenden Ressourcen ist selbstverständlich. Aus einer gefestigten Rolle als Arzt heraus Entscheidungen zu treffen und hilfreiche Orientierung zu geben, ist dabei auch ein wesentlicher Beitrag. Ein guter Arzt gibt die Sicherheit, die in Zeiten allgemein schwindender Gesundheitskompetenz aller Bürger bei ihm gesucht wird. Wir stärken geduldig das Selbstverständnis und die Eigenverantwortung des Einzelnen und leisten auch in erheblichem Umfang prophylaktische Anstrengungen in unserem Verantwortungsbereich. Das ist eine nachhaltige Wirtschaftlichkeit mit Weitblick.

#### *5.2.3 Partnerschaften und Kooperationen, auch Lieferanten und Zuweiser*

Wir pflegen gute Beziehungen und ein enges Netzwerk mit den militärischen Einheiten vor Ort, um soldatische Belange richtig aufgreifen zu können. Wir organisieren die gesamte Medikamentenversorgung zusammen mit dem Versorgungszentrum Blankenburg. Wir haben ein breites Diagnostikspektrum mit entsprechenden medizinisch-technischen Kooperationspartnern. Ein wesentlicher Kooperationspartner ist auch das Bundeswehrkrankenhaus Berlin. Zu den ärztlichen Kollegen, Physiotherapeuten und sozialen Hilfsdiensten im Raum Beelitz bestehen enge Beziehungen.

#### *5.3.1 Innovation und Wissensmanagement*

Wir nehmen organisatorisch eine solche Praxisstruktur ein, die es auch erlaubt, Wissen in einem Team aus vielen Mitarbeitern gemeinsam aufzubauen und für alle abrufbar zu speichern. Gewissenhafter Umgang mit Bewährtem ist dabei Voraussetzung für jede Innovation und dazu gehören bei der üblichen Personalfluktuaton immer auch Disziplin und ständige Schulung. Wir streben an, unsere Abläufe klar zu organisieren und wollen darin u.a. modernste diagnostische Verfahren so integrieren, dass wir vor Ort immer einen maximalen Fundus an Information selber generieren können. Dies gibt Sicherheit in ärztlichen Entscheidungen, die wir in der Sprechstunde an unsere Patienten weitergeben möchten.

## 6 Qualitätsmanagement

### 6.1.1 Organisation, Aufgabenprofil des Qualitätsmanagements

Patientenzentrierte Medizin betreiben und dabei eine geregelte Organisationsstruktur etablieren ist kein Widerspruch, es ist eine Notwendigkeit. In einer heute komplexen medizinischen Welt beginnt gute Versorgung in klar geordneten "Prozessen". Qualitätsmanagement hat bei uns in erster Linie die Aufgabe, alle Mitarbeiter zu einem gemeinsamen Prozessdenken zu bringen und mit jedem eine klare und einheitliche Vorstellung von der eigenen Organisation zu teilen. Natürlich wollen wir uns um die Hilfesuchenden kümmern und Fürsorge betreiben, aber es muss dafür täglich und routinemäßig auch Zeit in die Ablauforganisation investiert werden. Dies geht von einem Leitbild aus, dass an persönliches Wachsen appelliert und dabei eine "Haltung" und ein Ideal verlangt. Qualitätsmanagement endet nicht bei überzeugenden Schriftstücken, sondern führt zu einem veränderten Auftreten von Mitarbeitern im Sinne der sich anvertrauenden Soldaten und der Einsatzbereitschaft der militärischen Einheiten am Standort.

### 6.1.2 Vernetzung, Prozessgestaltung und -optimierung

Wie der Truppenarzt den Kern des militärischen Gesundheitssystems "utV" bildet, so bildet das Truppenarzt-Sprechzimmer den funktionellen Kern unseres Sanitätsversorgungszentrums. Daran orientiert sich die gesamte Gliederung in vier fachliche Teilbereiche und einen übergeordneten Bereich. Alle Einzelprozesse lassen sich in dieses allgemeine Schema leicht einordnen. Fachliche Schwerpunkte werden gesetzt. Daraus ergibt sich eine einfache Ortsbestimmung und Grundsicherheit hinsichtlich der Verantwortungen für alle Mitarbeiter. Die Verfahrensanweisungen der Teilbereiche regeln das Zusammenspiel unter Berücksichtigung von den jeweils gleichen Unterpunkten. So entsteht ein verlässliches Betrachtungssystem von dem aus über Umgestaltung oder Optimierung von Prozessen entschieden werden kann. Eine Prozessoptimierung erfolgt unter Nutzung von "Input" z.B. Patientenbefragungen mittels „Feedbackkasten“, innerbetrieblichem Vorschlagswesen „Ideenmanagement“, moderner Fehlerkultur und quartalsweise Berichtswesen „QM-Bericht“ der Teileinheiten.

### 6.2.1 Patientenbefragung

Um unseren Kernauftrag, die Sicherstellung der Einsatzbereitschaft, wahrzunehmen sind wir selbstverständlich auf Feedback angewiesen, fördern dies, sind neugierig auf unsere Außenwirkung und nehmen Anmerkungen professionell und offen entgegen. Das SanVersZ Beelitz gibt allen Patienten die Möglichkeit, Lob, Kritik und Verbesserungen in einem persönlichen Gespräch oder schriftlich unter Berücksichtigung eventueller "Hemmschwellen" auch anonymisiert als willkommene Rückmeldung zu äußern. Durch die hohe Vernetzung und soldatische Zusammenarbeit am Standort Beelitz entsteht Kameradschaft. Dies und unsere Integration in Führungsstrukturen macht die Äußerung von Kritik manchmal nicht unbedingt leichter. Darum sollen in Zukunft für die deutlichere Erfassung des "Fachlichen" gezielte Instrumente der Befragung etabliert werden.

### 6.2.2 Befragung von Zuweisern, externen Einrichtungen und Lieferanten

Unsere Stellung als Primärarzt macht uns zu einem Zentrum für die Belange der Soldaten des Standortes. Von uns ausgehend bildet sich ein Netz in das übrige Gesundheitssystem, dem wir

u.a. mit professioneller Kommunikation bei Überweisungen gerecht jederzeit werden wollen. Den Erfolg messen wir für uns an gelingenden Behandlungen, denn jeder "ungelöste" Fall kehrt infolge der Struktur der "utV" notwendig wieder in das Truppenarzt-Sprechzimmer zurück. Bisher holen wir uns über unsere eigene Arbeit kein gezieltes Feedback von den Kooperationspartnern ein.

### *6.2.3 Mitarbeiterbefragung*

Die Leitung des SanVersZ Beelitz führt regelmäßig an drei Tagen in der Woche Mitarbeitergespräche durch. Dies erfolgt „Ebenen“-gerecht und soll eine niedrige Schwelle bieten, Anliegen anzusprechen. Ein erklärtes Kernziel unserer Einrichtung ist die Weiterentwicklung jedes Mitarbeiters. Dazu muss man sich gut kennen und gut zuhören. Dazu müssen aber auch Führung und Anspruch gehören, damit entsprechende Reifungsschritte in den jeweiligen Lebensaltern gemacht werden. Für alle Vorgesetzten heißt das ständig, fachliche und auch Lebens-Erfahrung weiter zu geben.

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

Für Soldaten gibt es die Möglichkeit einer Beschwerde entsprechend der Wehrbeschwerdeordnung. Diese stellt ein Schutzinstrument gegenüber "unrichtiger" persönlicher Behandlung (verursacht "Beschwer") oder missbräuchlichem Umgang mit Autorität dar. Im Alltag spielen sogenannte Beteiligungsorgane (Vertrauensperson, Personalrat, Gleichstellungsbeauftragte) eine große Rolle als Vermittler in eventuellen Konfliktfällen. Ziel der Arbeitspraxis im SVZ Beelitz ist, das Meinungsbild in direkten Gesprächen mit allen Mitarbeitern frühzeitig zu erfassen. Es wird eine prophylaktische Arbeit betrieben und die gesamte Leitungsfunktion dabei als eine moderierende gesehen. Dazu zählt auch, gute Leistungen durch geeignete Maßnahmen hervor zu heben.

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

Unsere eingetragene interne Gliederung erlaubt die Definition sinnvoller Kennzahlen für jeden Bereich. Wir erheben intern Daten und werten diese in unseren Besprechungen aus. Dies dient dazu die eigene Arbeit über den Tageseindruck hinaus bewusst zu machen. Jeder Verantwortungsträger im SanVersZ ist in der Bringschuld ("Quartalsbericht") als Nachweis der Funktionalität gegenüber der Leitung. Alle Mitarbeiter sollen zu einem Gesamtbild kommen können – Transparenz! Wir tragen über Monatsmeldungen zur bundesweiten Wehrmedizinialstatistik bei und erhalten durch übergeordnete Auswertung eine externe Vergleichsmöglichkeit. Der Umgang mit Statistik, Zahlen, Auswerteverfahren gehört zu der stark statistisch basierten Medizin heutiger Zeit ("evidence basierte Medizin"). Dies bildet für uns eben zeitgemäße Ergänzung und sicheres Fundament für die patientenzentrierte Arbeit im Truppenarzt-Sprechzimmer.